

**SANTANDER CONSUMER BANK S.A.**

**Wrocław, ul. Legnicka 48b**

**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI**

**SANTANDER CONSUMER BANK S.A.**

**ZA ROK OBROTOWY 2022**

## 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 2022 roku Akcjonariusze uczestniczyli w 4 Walnych Zgromadzeniach Santander Consumer Bank S.A.

### Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2022 r. pełniła swoje obowiązki w następującym składzie:

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

W trakcie roku 2022 skład Rady Nadzorczej nie uległ zmianie. W dniu 23 maja 2022 r. Rada Nadzorcza została powołana na kolejną kadencję.

W roku 2022 odbyło się 12 posiedzeń Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

Po dacie 31 grudnia 2022 r., w dniu 20 lutego 2023 r. ze skutkiem na dzień 7 marca 2023 r. z funkcji Członka Rady Nadzorczej zrezygnował Pan Sergiusz Najar.

### Zarząd

Zarząd Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2022 roku pełnił swoje obowiązki w następującym składzie:

- Pan Przemysław Kończal - Prezes Zarządu,
- Pan Piotr Żabski - Wiceprezes Zarządu,
- Pan Piotr Dolata - Członek Zarządu,
- Pan Tomasz Partyka - Członek Zarządu,
- Pan Mariusz Klepacz - Członek Zarządu,
- Pan Oleksandr Krupchenko - Członek Zarządu,
- Pan Paweł Muciek - Członek Zarządu,
- Pan Piotr Sinkiewicz - Członek Zarządu.

W trakcie roku 2022 skład Zarządu nie uległ zmianie. W dniu 23 maja 2022 r. Zarząd został powołany na kolejną kadencję.

W roku 2022 odbyło się 81 posiedzeń Zarządu Santander Consumer Bank S.A.

Po dacie 31 grudnia 2022 r. w dniu 10 stycznia 2023 roku ze skutkiem na dzień 28 lutego 2023 roku z funkcji Członka Zarządu zrezygnował Pan Oleksandr Krupchenko.

W dniu 20 lutego 2023 r. ze skutkiem na dzień 1 marca 2023 r. na stanowisko Członka Zarządu powołany został Pan Marek Golusik.

### III. Podmioty zależne i kontrolowane

Na dzień 31 grudnia 2022 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 23-1 Designated Activity Company - podmiot kontrolowany przez Bank w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Bank nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki.

Do dnia 30 listopada 2022 roku podmiotem zależnym Banku była spółka SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o., która w związku z zakończeniem w roku 2022 transakcji sekurytyzacji, do której przeprowadzenia została powołana, nie była kontrolowana przez Bank na 31.12.2022 r. Bank nie posiadał udziałów w kapitale zakładowym spółki,

Działalność Banku oraz spółek zależnych zlokalizowana jest na terenie Polski z wyjątkiem spółek: SCM POLAND AUTO 20191 DAC oraz SC Poland Consumer 23-1 Designated Activity Company, które są zarejestrowane w Irlandii. Spółki te, to spółki celowe powołane wyłącznie do przeprowadzenia sekurytyzacji części portfela kredytowego, w których udziałowcami są zagraniczne osoby prawne niepowiązane z Bankiem. Spółki są kontrolowane przez Santander Consumer Bank, w związku ze spełnieniem warunków kontroli zawartych w MSSF 10.7

### IV. Najważniejsze wydarzenia w 2022 roku

Najważniejszymi wydarzeniami dla Banku w roku 2022 były:

- Inwazja zbrojna Rosji na Ukrainę spowodowała stan silnej zmienności oraz awersji do ryzyka na rynkach finansowych, wpłynęła m.in. na wysoką inflację, a w konsekwencji i na spowolnienie ekonomiczne w gospodarce;
- W efekcie powyższego w 2022 r. odnotowano bardzo mocny wzrost stóp procentowych, który rozpoczął się już w 4 Kwartale 2021 r. (na koniec 2022 r. stopa referencyjna NBP osiągnęła poziom 6,75%). To z kolei wpłynęło na konieczność po stronie Banku dostosowania oferty produktowej do zmieniającego się oprocentowania;
- W trakcie 2022 r. dokonano rozbudowy oferty produktowej w następujących wymiarach:

- 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 nieznanymi klientów 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 2022 r. Bank przedłużył bądź rozszerzył współpracę z trzema kluczowymi partnerami z branży RTV/AGD, utrzymując tym samym pozycję lidera na rynku consumer finance,
  - W ubezpieczeniach: zwiększenie maksymalnego wieku klienta i maksymalnej kwoty kredytu w ubezpieczeniach na życie. Udostępnienie możliwości kontynuowania polis ubezpieczeniowych Onko Pomoc i Onko Pracownika,
  - Dalszy rozwój finansowania zakupów samochodów zarówno poprzez indywidualne kontakty z poszczególnymi dealerami samochodowymi, jak również przez współpracę z importerami poszczególnych marek jak i grupami dealerskimi oraz firmami wynajmu,
  - W zakresie depozytów dla Klientów, w 2022 r. Bank koncentrował się na utrzymaniu rentowności bazy depozytowej przy zachowaniu atrakcyjności oferty dla klientów. Sytuacja rynkowa, a w głównej mierze rosnące stopy procentowe spowodowały większe zainteresowanie klientów krótszymi, niż w latach minionych, terminami lokowania środków oraz ofertą rachunku oszczędnościowego. W czwartym kwartale 2022 r. Bank rozpoczął znaczący projekt mający na celu dalsze zwiększenie efektywności bazy depozytowej.
- W związku z dynamicznym rozwojem działalności w Santander Consumer Multirent Sp. Z o.o., w trakcie roku Bank dokapitalizował tę spółkę zależną kwotą 125 mln zł, by wzmocnić jej bazę kapitałową pod kątem dalszego rozwoju;
- W grudniu 2022 roku Bank dokonał zmian w zakresie sekurytyzacji kredytów ratalnych polegających na spłacie i rozliczeniu transakcji zawartej w 2019 roku przy jednoczesnym uruchomieniu nowej transakcji. Dzięki nowej transakcji Bank pozyskał finansowanie o wartości 1 mld zł. Nowa transakcja ma charakter rewolwingowy z przewidywanym okresem trwania 2 lata;
- Wzrost znaczenia zdalnych kanałów dystrybucji i komunikacji z klientami, dynamiczna cyfryzacja biznesu:
- a. wszystkie produkty kredytowe dostępne w kanałach zdalnych,
  - b. 276 tys. aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej,
  - c. wzrost udziału kanałów zdalnych w finansowaniu sprzedaży(eHP+eSPL): 51,3% (+20,6 pp. r/r),
  - d. wzrost udziału kanałów zdalnych w sprzedaży kredytów gotówkowych(eCL): 29,0% (+7,3 pp. r/r).
- Osiągnięcie wskaźnika satysfakcji Klientów (tzw. NPS) na poziomie 54 -> jeden z najwyższych wśród polskich banków;
- W 2022 roku Bank przyjął Ład Korporacyjny Odpowiedzialnej Bankowości, który oparty jest na zasadach ESG. Ten krok oznacza, że działalność Banku powinna opierać się na kryteriach ESG i opisuje 3 linie obrony oraz zarządzania w Banku. Podejście Banku do ESG (czynniki: środowiskowe, klimatyczne, społeczne i ładu korporacyjnego) polega na prowadzeniu biznesu w sposób odpowiedzialny i zrównoważony, wspieraniu zielonej transformacji, budowaniu bardziej integracyjnego społeczeństwa i działaniu zgodnie z najbardziej rygorystycznymi standardami zarządzania;
- Kontynuacja pracy nad wzmocnieniem efektywności kosztowej w zmieniającym się dynamicznie środowisku, w tym optymalizacja sieci Oddziałów oraz postępujące prace nad wdrożeniem metodyki zwinnej (tzw. Agile);

- W związku z posiadaniem przez Bank portfela kredytów hipotecznych w CHF, skalą postępowań sądowych przeciwko Bankowi w związku z tymi umowami oraz orzecznictwem sądów powszechnych, Zarząd rozważył ryzyko, iż założone na bazie harmonogramów przepływy pieniężne z portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych, mogą nie być w pełni odzyskiwalne i/lub powstanie zobowiązanie skutkujące przyszłym wypływem środków pieniężnych. Dlatego oprócz rezerwy na indywidualne sprawy (w ujęciu portfelowym), utrzymywana jest dodatkowa rezerwa portfelowa na ryzyko prawne związane z potencjalnymi roszczeniami klientów. Wpływ aktualizacji rezerw na to ryzyko na rachunek wyników Banku w 2022 r. to 310 mln zł, natomiast łączne saldo tych rezerw w sprawozdaniu z sytuacji finansowej na koniec 2022 r. wyniosło 746,9 mln zł, z czego 488,2 mln zł to rezerwa na indywidualne sprawy, natomiast 258,6 mln zł to rezerwa portfelowa;
- Utrzymujący się stabilny poziom ryzyka kredytowego mimo spowolnienia gospodarczego. W trakcie roku udało się z sukcesem przeprowadzić częściową sprzedaż przeterminowanych należności z wpływem na wynik netto Banku w wysokości 78 mln zł;
- W dniu 29 lipca 2022 r. weszła w życie Ustawa z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom. Ustawa wprowadziła powszechne „wakacje kredytowe” dla osób, które mają kredyt hipoteczny, które umożliwiły zawieszenie spłaty kredytu na cztery miesiące bez dodatkowych odsetek zarówno w 2022 r., jak i w 2023 r. Skorzystanie z rządowych wakacji kredytowych było możliwe od 1 sierpnia 2022 r. Wpływ wakacji kredytowych na wyniki Grupy SCB w 2022 r. wyniósł -6,4 mln zł. Ponadto, Bank zasilił w 2022 r. Fundusz Wsparcia Kredytobiorców kwotą 34 mln zł;
- Utrzymująca się mocna pozycja kapitałowa Banku, główne wskaźniki kapitałowe wyraźnie powyżej limitów regulacyjnych jak poniżej:
  - Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na 31.12.2022 wynosi 29,15%,
  - Wskaźnik dźwigni przy zastosowaniu w pełni wprowadzonej definicji kapitału Tier I wynosi 17,34%.

W grudniu 2022 r. została zawarta transakcja sekurytyzacji syntetycznej portfela niezabezpieczonych kredytów ratałnych o wartości 1 146 mln zł, która obniżyła poziom aktywów ważonych ryzykiem o 772 mln zł.

- 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;
- Ustawa z dnia 6 października 2022 r. o zmianie ustaw w celu przeciwdziałania lichwie wprowadzającą zmiany dotyczące kredytów konsumenckich, obniżająca maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego oraz wprowadzając rozróżnienie ich wysokości, w zależności od długości okresu spłaty kredytu. Ustawa przywróciła obowiązek wspólnego liczenia limitów kosztów pozaodsetkowych w ramach podmiotów powiązanych kapitałowo, jak to było w specustawie covidowej. Zmiany dotyczące limitów pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego obowiązują od 18 grudnia 2022 r.;
- 13 grudnia 2022 Rada Nadzorcza zaakceptowała Strategię Santander Consumer Banku na lata 2023-2025.

## V. Nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach

W 2022 roku Santander Consumer Bank S.A. zdobył następujące nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach:

- Bank po raz kolejny otrzymał status TOP Employers,
- Firma Przyjazna Klientowi - Bank Przyjazny Klientowi,
- Gwiazda Jakości Obsługi 2022 - Bank Roku,

- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (luty, maj, czerwiec, lipiec, sierpień, wrzesień, październik, listopad, grudzień),
- 1. miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Rankomat.pl (listopad, grudzień),
- 3. miejsce, Laur Cessio 2022 w kategorii wierzyciel pierwotny z sektora bankowego (wrzesień),
- 1. miejsce dla najlepszej karty kredytowej TurboKARTY w rankingu kart kredytowych portalu Rankomat.pl (marzec),
- 3. miejsce w rankingu kont oszczędnościowych - Rachunek Oszczędnościowy portalu TotalMoney.pl (luty),
- 3. miejsce w rankingu najlepszych kart kredytowych dla Karty Comfort Plus portalu Rankomat.pl (czerwiec).

## VI. Otoczenie makroekonomiczne i regulacyjne w 2022 roku

### Otoczenie makroekonomiczne

Rok 2022 to był rok wyraźnego ożywienia gospodarczego po pandemii COVID-19 pomimo widocznych utrzymujących się zaburzeń w łańcuchach dostaw oraz przyspieszającej inflacji. W 2021 roku Polski tempo wzrostu PKB wyniosło 6,8% na koniec roku. Natomiast w roku 2022 po początkowo utrzymującym się wzroście gospodarczym zanotowano znaczące spowolnienie tempa wzrostu gospodarczego co przełożyło się na znaczące obniżenie rocznego wskaźnika do poziomu szacowanego na 4,7% r/r. Niezwykle ważnym wydarzeniem mającym wpływ na to gwałtowne spowolnienie, była agresja Rosji na Ukrainę, która m.in. doprowadziła do gwałtownego wzrostu kosztów energii (ropa, gaz) potęgując tempo wzrostu inflacji i wpływając na zaburzenia światowego obrotu towarowego.

Na tempo wzrostu na tempo rozwoju gospodarczego także miała przyspieszająca inflacja. O ile już w 2021 roku inflacja CPI wzrosła z poziomu 2,4% do 8,8% na koniec roku o tyle na koniec 2022 roku osiągnęła poziom ok. 17,3% (szacunki Banku).

W świetle przyspieszającej inflacji Rada Polityki Pieniężnej dalej zacieśniała politykę pieniężną i stopniowo podnosił stopy procentowe NBP. Na koniec 2022 roku stopa referencyjna NBP była na poziomie 6,75% i w odniesieniu do końca 2021 roku została podniesiona o 500 pkt. bazowych.

Kurs złotego pozostawał w 2022 pod presją turbulencji w łańcuchach dostaw, ryzyka rozszerzenia konfliktu oraz obawami o dostępność surowców energetycznych oraz oczekiwań co do uruchomienia środków z Krajowego Planu Odbudowy.

### Otoczenie regulacyjne

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

### Rekomendacja R

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

| Kredyty<br>konsumenckie na<br>31.12.2022 | Skala PD              | Pierwotne<br>ekspozycje<br>bilansowe brutto | Ekspozycje<br>pozabilansowe | EAD po<br>ograniczeniu<br>ryzyka<br>kredytowego i<br>zastosowaniu<br>współczynnika<br>konwersji<br>kredytowej | Średni PD<br>wyrażone w %<br>- dopuszczalny<br>zakres (od 0%<br>do 100%) | Liczba<br>ekspozycji | Średni LGD<br>wyrażony w % | Średni termin<br>zapadalności<br>w latach | Oczekiwane<br>strata<br>kredytowa<br>(ECL) |
|--|-----------------------|---|-----------------------------|---|--|----------------------|----------------------------|---|--|
| Faza 1                                   | od 0,00 do <0,15%     | 1 242 191                                   | 67 002                      | 1 244 797   | 1,1%   | 555 040              | 61,0%                      | 2   | 8 711                                      |
|  | od 0,15 do <0,25%     | 478 999                                     | 35 100                      | 482 016   | 1,6%   | 176 964              | 61,5%                      | 2   | 4 858                                      |
|  | od 0,25 do <0,50%     | 1 019 291                                   | 63 355                      | 1 026 111   | 2,8%   | 252 407              | 62,2%                      | 3   | 18 350                                     |
|  | od 0,50 do <0,75%     | 1 085 686                                   | 37 975                      | 1 090 128   | 3,8%   | 175 160              | 62,5%                      | 3   | 26 153                                     |
|  | od 0,75 do <2,50%     | 3 001 786                                   | 89 763                      | 3 012 984   | 3,7%   | 445 033              | 62,6%                      | 3   | 70 833                                     |
|  | od 2,50% do <10,00%   | 1 366 525                                   | 34 347                      | 1 371 231   | 3,5%   | 237 296              | 62,9%                      | 3   | 30 585                                     |
|  | od 10,00% do <45,00%  | 86 777                                      | 2 181                       | 87 161  | 2,9%   | 21 450               | 63,2%                      | 3   | 1 635                                      |
|  | od 45,00% do <100,00% | 1 071                                       | 32                          | 1 076   | 2,0%   | 399                  | 62,5%                      | 3   | 14   |
| Faza 2                                   | od 0,00 do <0,15%     | 7 295                                       | 1 556                       | 7 313   | 24,0%  | 4 473                | 62,2%                      | 1   | 1 110                                      |
|  | od 0,15 do <0,25%     | 6 747                                       | 1 046                       | 6 787   | 29,6%  | 3 204                | 62,7%                      | 2   | 1 300                                      |
|  | od 0,25 do <0,50%     | 31 428                                      | 1 484                       | 31 532  | 35,5%  | 8 161                | 63,1%                      | 3   | 7 216                                      |
|  | od 0,50 do <0,75%     | 59 505                                      | 923                         | 59 588  | 39,2%  | 9 332                | 63,5%                      | 3   | 15 227                                     |
|  | od 0,75 do <2,50%     | 290 905                                     | 2 068                       | 291 127   | 37,5%  | 34 610               | 63,3%                      | 3   | 70 507                                     |
|  | od 2,50% do <10,00%   | 177 877                                     | 377                         | 177 923   | 42,1%  | 20 088               | 63,3%                      | 3   | 48 094                                     |
|  | od 10,00% do <45,00%  | 15 417                                      | 6                           | 15 419  | 53,8%  | 1 755                | 62,3%                      | 4   | 5 262                                      |
|  | od 45,00% do <100,00% | 218   | 0                           | 218   | 47,6%  | 36                   | 61,3%                      | 4   | 66   |

| Kredyty hipoteczne na 31.12.2022 | Skala PD              | Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto | Ekspozycje pozabilansowe | EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej | Średni PD wyrażone w % - dopuszczalny zakres (od 0% do 100%) | Liczba ekspozycji | Średni LGD wyrażony w % | Średni termin zapadalności w latach | Oczekiwane strata kredytowa (ECL) |       |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|--|--|-------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-------|
| Faza 1                           | od 0,00 do <0,15%     | 77                                    | 0                        | 77   | 0,9%   | 1                 | 22,0%                   | 12                                  | 0                                 |       |
|                                  | od 0,15 do <0,25%     | 0                                     | 0                        | 0  | N/A  | -                 | N/A                     | -                                   | 0                                 |       |
|                                  | od 0,25 do <0,50%     | 1 121 114                             | 0                        | 1 121 114  | 1,0%   | 12 275            | 29,2%                   | 15                                  | 3 638                             |       |
|                                  | od 0,50 do <0,75%     | 423 492                               | 0                        | 423 492  | 0,9%   | 4 717             | 29,0%                   | 15                                  | 1 580                             |       |
|                                  | od 0,75 do <2,50%     | 90 250                                | 0                        | 90 250   | 1,0%   | 1 564             | 29,2%                   | 13                                  | 406                               |       |
|                                  | od 2,50% do <10,00%   | 991                                   | 0                        | 991  | 1,6%   | 19                | 34,1%                   | 6                                   | 11                                |       |
|                                  | od 10,00% do <45,00%  | 0                                     | 0                        | 0  | N/A  | -                 | N/A                     | -                                   | 0                                 |       |
|                                  | od 45,00% do <100,00% | 0                                     | 0                        | 0  | N/A  | -                 | N/A                     | -                                   | 0                                 |       |
|                                  | Faza 2                | od 0,00 do <0,15%                     | 0                        | 0  | 0  | N/A               | -                       | N/A                                 | -                                 | 0     |
|                                  |                       | od 0,15 do <0,25%                     | 0                        | 0  | 0  | N/A               | -                       | N/A                                 | -                                 | 0     |
|                                  |                       | od 0,25 do <0,50%                     | 76 849                   | 0  | 76 849   | 12,2%             | 693                     | 30,9%                               | 16                                | 3 137 |
|                                  |                       | od 0,50 do <0,75%                     | 34 585                   | 0  | 34 585   | 15,2%             | 286                     | 31,1%                               | 16                                | 1 662 |
|                                  |                       | od 0,75 do <2,50%                     | 13 303                   | 0  | 13 303   | 22,1%             | 178                     | 32,4%                               | 14                                | 934   |
|                                  |                       | od 2,50% do <10,00%                   | 41                       | 0  | 41   | 25,8%             | 1                       | 34,0%                               | 6                                 | 4     |
| od 10,00% do <45,00%             |                       | 0                                     | 0                        | 0  | N/A  | -                 | N/A                     | -                                   | 0                                 |       |
| od 45,00% do <100,00%            | 0                     | 0                                     | 0                        | N/A  | -  | N/A               | -                       | 0                                   |                                   |       |



| Pozostałe na 31.12.2022 | Skala PD              | Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto | Ekspozycje pozabilansowe | EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej | Średni PD wyrażone w % - dopuszczalny zakres (od 0% do 100%) | Liczba ekspozycji | Średni LGD wyrażony w % | Średni termin zapadalności w latach | Oczekiwane strata kredytowa (ECL) |
|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|--|--|-------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Faza 1                  | od 0,00 do <0,15%     | 242 366                               | 0                        | 242 366  | 0,5%   | 6 293             | 25,4%                   | 3                                   | -398                              |
|                         | od 0,15 do <0,25%     | 51 000                                | 0                        | 51 000   | 0,7%   | 1 090             | 26,9%                   | 3                                   | 114                               |
|                         | od 0,25 do <0,50%     | 57 905                                | 0                        | 57 905   | 0,9%   | 1 299             | 28,5%                   | 3                                   | 176                               |
|                         | od 0,50 do <0,75%     | 24 039                                | 0                        | 24 039   | 1,0%   | 569               | 29,9%                   | 4                                   | 89                                |
|                         | od 0,75 do <2,50%     | 48 253                                | 0                        | 48 253   | 1,4%   | 1 277             | 33,1%                   | 4                                   | 260                               |
|                         | od 2,50% do <10,00%   | 21 249                                | 0                        | 21 249   | 1,9%   | 558               | 37,0%                   | 4                                   | 161                               |
|                         | od 10,00% do <45,00%  | 1 587                                 | 0                        | 1 587  | 2,6%   | 30                | 38,2%                   | 5                                   | 23                                |
|                         | od 45,00% do <100,00% | 1 190                                 | 0                        | 1 190  | 0,4%   | 9                 | 24,4%                   | 1                                   | 1                                 |
| Faza 2                  | od 0,00 do <0,15%     | 12 576                                | 0                        | 12 576   | 4,7%   | 377               | 26,0%                   | 3                                   | 166                               |
|                         | od 0,15 do <0,25%     | 3 916                                 | 0                        | 3 916  | 5,8%   | 105               | 27,2%                   | 3                                   | 72                                |
|                         | od 0,25 do <0,50%     | 3 591                                 | 0                        | 3 591  | 7,3%   | 122               | 29,4%                   | 3                                   | 96                                |
|                         | od 0,50 do <0,75%     | 1 853                                 | 0                        | 1 853  | 12,4%  | 68                | 35,3%                   | 3                                   | 96                                |
|                         | od 0,75 do <2,50%     | 3 804                                 | 0                        | 3 804  | 17,3%  | 117               | 35,5%                   | 4                                   | 254                               |
|                         | od 2,50% do <10,00%   | 1 596                                 | 0                        | 1 596  | 19,1%  | 53                | 37,9%                   | 4                                   | 120                               |
|                         | od 10,00% do <45,00%  | 0                                     | 0                        | 0  | N/A  | -                 | N/A                     | -                                   | 0                                 |
|                         | od 45,00% do <100,00% | 0                                     | 0                        | 0  | 3,6%   | 1                 | 24,4%                   | -                                   | 8                                 |

| Kredyty konsumenckie na<br>31.12.2022 | Czas w defaulcie     | EAD po ograniczeniu ryzyka<br>kredytowego i zastosowaniu<br>współczynnika konwersji<br>kredytowej | Liczba ekspozycji | Średni LGD wyrażony % | Oczekiwane strata<br>kredytowa (ECL) |
|---------------------------------------|----------------------|---|-------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Faza 3                                | do 12 miesięcy       | 431 955   | 51 130            | 71,9%                 | 315 543                              |
|                                       | od 13 do 24 miesięcy | 270 451   | 26 695            | 83,7%                 | 230 516                              |
|                                       | od 25 do 36 miesięcy | 197 028   | 19 417            | 87,8%                 | 176 341                              |
|                                       | od 37 do 48 miesięcy | 143 506   | 14 213            | 92,6%                 | 134 869                              |
|                                       | od 49 do 60 miesięcy | 84 543  | 9 287             | 97,4%                 | 82 839                               |
|                                       | od 61 do 84 miesięcy | 59 236  | 8 709             | 100,0%                | 59 236                               |
|                                       | powyżej 84 miesięcy  | 40 100  | 12 543            | 100,0%                | 40 100                               |
| Kredyty hipoteczne na<br>31.12.2022   | Czas w defaulcie     | EAD po ograniczeniu ryzyka<br>kredytowego i zastosowaniu<br>współczynnika konwersji<br>kredytowej | Liczba ekspozycji | Średni LGD wyrażony % | Oczekiwane strata<br>kredytowa (ECL) |
| Faza 3                                | do 12 miesięcy       | 44 334  | 397               | 36,5%                 | 10 432                               |
|                                       | od 13 do 24 miesięcy | 15 482  | 129               | 53,6%                 | 4 627                                |
|                                       | od 25 do 36 miesięcy | 13 713  | 122               | 69,0%                 | 5 758                                |
|                                       | od 37 do 48 miesięcy | 11 806  | 96                | 79,5%                 | 5 396                                |
|                                       | od 49 do 60 miesięcy | 8 352   | 70                | 92,2%                 | 4 394                                |
|                                       | od 61 do 84 miesięcy | 13 435  | 106               | 100,0%                | 8 394                                |
|                                       | powyżej 84 miesięcy  | 67 429  | 630               | 100,0%                | 40 547                               |

|                         | Czas w defaulcie     | EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej | Liczba ekspozycji | Średni LGD wyrażony % | Oczekiwane strata kredytowa (ECL) |
|-------------------------|----------------------|--|-------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Pozostałe na 31.12.2022 |                      |  |                   |                       |                                   |
| Faza 3                  | do 12 miesięcy       | 4 346  | 173               | 49,7%                 | 2 163                             |
|                         | od 13 do 24 miesięcy | 1 712  | 75                | 61,3%                 | 1 054                             |
|                         | od 25 do 36 miesięcy | 1 411  | 73                | 77,1%                 | 1 092                             |
|                         | od 37 do 48 miesięcy | 2 909  | 82                | 88,4%                 | 2 576                             |
|                         | od 49 do 60 miesięcy | 1 729  | 81                | 92,9%                 | 1 602                             |
|                         | od 61 do 84 miesięcy | 3 486  | 138               | 100,0%                | 3 483                             |
|                         | powyżej 84 miesięcy  | 23 500   | 882               | 100,0%                | 23 501                            |

### **Ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych**

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

Zmiana zasad rachunkowości miała na celu zapewnienie użytkownikom sprawozdań finansowych bardziej adekwatnych informacji dotyczących wpływu ryzyka prawnego portfela kredytów indeksowanych do walut obcych na sytuację finansową, wynik finansowy oraz przepływy pieniężne Banku. Zmiana pozwoliła również na dostosowanie ujęcia ww. ryzyka prawnego w sprawozdaniach finansowych Banku do obserwowanej w tym zakresie praktyki rynkowej.

Wprowadzona zmiana zasad rachunkowości nie miała wpływu na wysokość aktywów netto Banku na moment wprowadzenia, tj. na dzień 1 stycznia 2022 r., jak również na wartość aktywów netto w okresie porównawczym, tj. na dzień 1 stycznia 2021 r. oraz 31 grudnia 2021 r.

Na dzień 31.12.2022 r. Bank posiadał ekspozycje kredytów hipotecznych oparte na walucie CHF w kwocie 1 898 204 tys. zł (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w wysokości 644 609 tys. zł) (na 31.12.2021 r. – 2 023 324 tys. zł (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w wysokości 379 557 tys. zł)), w formule kredytów indeksowanych.

Na dzień 31 grudnia 2022 roku, Bank zwiększył rezerwy portfelowe dotyczące tego ryzyka w wyniku przeglądu i aktualizacji szacunków i będzie kontynuował monitorowanie tego ryzyka w kolejnych okresach sprawozdawczych. Zmiana szacunków związana jest z aktualnym stanem linii orzeczniczej sądów.

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

- linie orzecznicze niekorzystne dla banków, które dzielą się zasadniczo na dwie główne kategorie: (1) nieważność umowy kredytu jako skutek abuzywności ww. norm zawartych w umowie (tzw. nieważność względna) lub nieważność której podstawę stanowi art. 58 KC (tzw. nieważność bezwzględna); (2) 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;
- linia orzecznicza częściowo korzystne dla banków 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.
- linia orzecznicza korzystna dla banków oparta na uznaniu braku abuzywności klauzul przeliczeniowych, co skutkuje oddaleniem powództwa wobec Banku.

Opisane powyżej rozbieżności w orzecznictwie sądowym wynikają z orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) i Sądu Najwyższego (SN), które pozostawiły sądom powszechnym margines interpretacyjny

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

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

Według stanu na 31.12.2022 r. Bank jest pozwany w 3588 postępowaniach (2292 na 31.12.2021 r.) dotyczących kredytów indeksowanych do waluty CHF o wartości przedmiotu sporu 797 030 tys. zł (399 951 tys. zł na 31.12.2021 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 31.12.2022 r. skumulowany wpływ ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku wyniósł 746 878 tys. zł (457 880 tys. zł w roku 2021), w tym:

- korekta do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w kwocie 644 609 tys. zł (389 348 tys. zł w roku 2021),
- rezerwa ujęta zgodnie z MSR 37 w kwocie 102 269 tys. zł (68 532 tys. zł w roku 2021).

|   |            |
|---|------------|
| Skumulowany wpływ ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych                               | 31.12.2022 |
| Korekta wartości bilansowej brutto wynikająca z ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych | 644 609    |
| Rezerwa wynikająca z ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych                            | 102 269    |
| Razem   | 746 878    |

Łączny koszt ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych uwzględniony w rachunku zysków i strat w roku 2022 wyniósł 310 311 tys. zł wobec 273 126 tys. zł w roku 2021. co stanowiło wzrost o 13,61% r/r.

Zmiana powyższych szacunków wpływu ryzyka prawnego kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF w 2022 roku wynikała m.in z napływu nowych spraw sądowych (zmiana o 1353 sprawy w porównaniu do grudnia 2021 r.), jak i ze zmian przyjętych do szacunków parametrów: prawdopodobieństwa zgłoszenia roszczeń przez kredytobiorców, prawdopodobieństwa przegrania sporu sądowego oraz prawdopodobieństw możliwych scenariuszy negatywnych dla Banku rozstrzygnięć.

## VII. Model działania Banku

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

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

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

Głównym źródłem pozyskania nowych klientów jest dla Banku finansowanie sprzedaży (kredyt ratalny), kredyt gotówkowy i karta kredytowa.

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

Bank aktywnie dokonuje zmian wewnętrznych dostosowując się do realiów i wyzwań dynamicznie zmieniającego się otoczenia rynkowego. Chcąc zwiększać swoją konkurencyjność, szybciej reagować na zmieniające się potrzeby, lepiej rozumieć i szybciej spełniać oczekiwania Klientów i partnerów biznesowych dostarczając wartość w odpowiednim czasie, zwiększać zaangażowanie pracowników - po okresie stopniowego wdrażania i rozszerzania metodyk zwinnych w obszarze rozwoju, zdobyciu odpowiednich doświadczeń przez organizację i potwierdzeniu przewagi i skuteczności takich metodyk w środowisku SCB - Bank w roku 2021 podjął decyzję o dalszym zwiększeniu skali wykorzystania metodyk zwinnych i rozpoczęciu transformacji zwinnej Agile@Scale dla niemal całej centrali Banku (90%) i tym samym o zmianie modelu operacyjnego na model zwinny. Cały rok 2022 Bank funkcjonował w nowym modelu wykorzystując płynące z niego benefity, tj. szybsze dostarczanie wartości, skupienie na najważniejszych działaniach, zwiększenie zaangażowania i satysfakcji pracowników. Na dzień sporządzenia raportu, część Wytwórczą organizacji tworzy 7 Centrów Rozwoju (odpowiedzialnych za poszczególne obszary biznesowe) a w ich ramach 23 –cross-funkcjonalne zespoły zwinne pracujące w metodyce Scrum.

W ramach zwinnego modelu operacyjnego bank kontynuuje rozwój kanałów zdalnych, sprzedaży e-commerce, integracji z Partnerami Handlowymi, automatyzacji procesów, rozwija procesy ryzyka w oparciu o strategię i wyznaczone cele. Bank kontynuuje transformację systematycznie zwiększając dojrzałość Zespołów w zakresie stosowania metod zwinnych, zwiększając synergię między poszczególnymi jednostkami, stymulując współpracę i zaangażowanie, wspierając innowacyjność, ciągle doskonalenie, zwiększając efektywność organizacji.

W ramach zwinnego modelu operacyjnego bank realizuje strategię aplikacyjną oraz kontynuuje rozwój kanałów zdalnych. W bankowości elektronicznej działania ukierunkowane na wzrost liczby i aktywności klientów zaowocowały w rekordowe liczby: prawie 360 tys. aktywnych unikalnych użytkowników bankowości elektronicznej, z czego aż 280 tys. to użytkownicy aplikacji mobilnej. Oznacza to, że mamy o 70% więcej klientów korzystających z aplikacji mobilnej niż w 2021 roku. Najważniejszą zmianą jest także wdrożenie wniosku kredytowego online z poziomu aplikacji mobilnej. To bardzo istotna zmiana upraszczająca i przyspieszająca zawarcie umowy kredytowej bezpośrednio w aplikacji mobilnej. Dodatkowo osiągnięto rekordową sprzedaż depozytów w kanałach zdalnych, która wynosiła 1,45 mld zł. W procesie wnioskowania o kredyt gotówkowy online zmieniono sposób oferowania ubezpieczeń i PUB, dzięki czemu zwiększyliśmy nasycenie umów ofertą dodatkową. W obszarze e-commerce działania ukierunkowane były na optymalizację, rozszerzenie i wsparcie procesu potwierdzania tożsamości (metoda potwierdzania SMSem, rozszerzenie listy dostępnych banków). Dodatkowo wprowadzono zmiany zwiększające sprzedaż kredytów ratalnych takie jak oprocentowanie zmienne, czy nowe źródła dochodów.

Finansowanie działalności Banku oparte jest o zasadę dywersyfikacji źródeł finansowania oraz minimalizację kosztu finansowania. Jako główne linie finansowania Bank wykorzystuje lokaty terminowe i środki klientów zdeponowane na rachunkach oszczędnościowych, depozyty terminowe powierzone przez klientów korporacyjnych oraz finansowanie pozyskiwane z rynku hurtowego w formie emitowanych obligacji, wykorzystywania otrzymanych linii kredytowych oraz z transakcji zawieranych na rynku międzybankowym. W szczególności Bank finansuje aktywa w CHF za pośrednictwem transakcji międzybankowych takich jak FX SWAP, CCIRs czy REPO.

Coraz większe znaczenie w pozyskiwaniu depozytów od klientów detalicznych mają elektroniczne kanały elektroniczne (Internet i mobile) zastępując tradycyjny kanał dystrybucji jakim jest sieć oddziałów własnych jak i partnerskich. Także i w zakresie depozytów pozyskiwanych od klientów korporacyjnych utrzymuje się dominacja zawierania umów lokacyjnych na odległość.

## A. Produkty kredytowe i ubezpieczeniowe

W 2022 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 oraz internetowy limit otwarty umożliwiający wielokrotne skorzystanie z limitu kredytowego u danego partnera handlowego lub operatora płatności.

### Kredyty gotówkowe

Obecnie w ramach kredytu gotówkowego klientom oferowane są następujące produkty:

- kredyty gotówkowe,
- kredyty konsolidacyjne,
- kredyty z dofinansowaniem w ramach programu Czyste Powietrze.

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

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

### Karty kredytowe

Obecnie w ofercie Banku znajdują się następujące produkty kartowe:

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

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

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

### **Ubezpieczenia**

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

## **B. Źródła finansowania**

Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów, które stanowiły 68,6% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2022 r. Produkty dla klientów detalicznych stanowiły 56,6% portfela depozytowego.

### **Depozyty**

Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów w walucie krajowej. W ramach zobowiązań zaciągniętych od klientów detalicznych, dominują lokaty terminowe o stałej stopie. Ofertę lokat terminowych uzupełnia rachunek oszczędnościowy wprowadzony pod koniec 2020 roku. Pozostałą część zobowiązań wobec klientów stanowią lokaty klientów korporacyjnych.

Bank koncentruje się na sprzedaży depozytów terminowych klientom detalicznym oferując atrakcyjne warunki cenowe w szczególności dla rocznych i półrocznych lokat.

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

### **Własne papiery wartościowe**

W roku 2022 Santander Consumer Bank S.A. utrzymując strategię dywersyfikacji źródeł finansowania wyemitował kolejną transzę obligacji. Emisja o wartości 300 mln zł odbyła się w ramach posiadanego (wspólnego z Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. – „SCM”) programu emisyjnego. Na dzień 31 grudnia 2022 r. łączne wykorzystanie Programu wyniosło 35% uwzględniając emisje przeprowadzone przez SCM.

W 2022 wyemitowane zostały 2letnie obligacje zmiennokuponowe z kuponem uzależnionym od WIBORu.

Finansowanie z tytułu własnych papierów wartościowych stanowiło 2,4% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2022 r.

### **Sekurytyzacja**

W grudniu 2022 roku Bank dokonał zamknięcia transakcji sekurytyzacyjnej zawartej w 2019 roku i jednocześnie zawarł nową transakcję sekurytyzacji portfela kredytów gotówkowych. Nowa transakcja ma charakter zbliżony transakcji poprzedniej – jest to sekurytyzacja tradycyjna, rewolwingowa o maksymalnym okresie trwania 10 lat jednakże SCB szacuje, że zakończy się po 2 latach od daty zawarcia transakcji.

W ramach tej transakcji SCB przeniósł prawa własności z przyszłych przepływów pieniężnych o wartości 1 250 mln zł do spółki specjalnego przeznaczenia (SPV) z siedzibą w Irlandii oraz udzielił tej spółce pożyczki podporządkowanej w kwocie 250 mln zł. Pożyczka jest podporządkowana w stosunku do uprzywilejowanych i zabezpieczonych obligacji. Płatność odsetek od pożyczki następuje w ramach płatności kaskadowych tzn. realizowanych w określonej kolejności, ze środków posiadanych przez SPV, zaś całkowita spłata kapitału będzie miała miejsce po pełnym wykupie obligacji. Oprocentowanie pożyczki oparte jest na stałej stopie.

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



W świetle zapisów MSSF 9 warunki umowne obu sekurytyzacji nie spełniają przesłanek do nieuwzględniania sekurytyzowanych aktywów w sprawozdaniu z sytuacji finansowej Banku.

Na dzień 31.12.2022 r. wartość godziwa aktywów wynosiła odpowiednio:

- udzielona pożyczka podporządkowana - 245 820 tys. zł
- aktywa sekurytyzowane - 933 220 tys. zł

Jednocześnie na dzień 31 grudnia 2022 r. Bank rozpoznaje w sprawozdaniu z sytuacji finansowej jako „Zobowiązania wobec klientów” zobowiązanie z tytułu przepływów sekurytyzacyjnych w wysokości 1 255 909 tys. zł. Oszacowana na dzień bilansowy wartość godziwa zobowiązania z tytułu przepływów z sekurytyzacji wynosiła 1 250 455 tys. zł.

### C. Sekurytyzacje syntetyczne

W grudniu 2022 r. Santander Consumer Bank S.A. przeprowadził transakcję sekurytyzacji syntetycznej portfela udzielonych przez Bank kredytów ratalnych. Celem przeprowadzonej transakcji było uzyskanie ulgi kapitałowej na portfelu kredytów detalicznych, która zapewni dodatkową zdolność do finansowania projektów wspierających rozwój segmentu klienta MŚP. Transakcja jest syntetyczną sekurytyzacją składającą się z trzech transz. Dnia 15 grudnia 2022 r. Bank podpisał umowę z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym (EFI), w ramach której pozyskał gwarancję finansową na 100% transzy uprzywilejowanych i transzy mezzanine (klasy A i B). Jednocześnie Bank zatrzymał 100% transzy pierwszej straty klasy C, która została odliczona od kapitału podstawowego Tier I zgodnie z art. 36 ust. 1 lit. k) CRR. Odliczenie od kapitału podstawowego Tier I oznacza zastosowanie „metody pełnego odliczenia” zgodnie z art. 245 ust. 1 lit. b) CRR. Struktura transakcji zawiera Synthetic Excess Spread odpowiadający ekwiwalentowi 0.65% portfela pracującego na zasadzie mechanizmu „use-it-or-lose-it”. W ramach transakcji Bank utrzymuje losowo wybrane ekspozycje odpowiadające nie mniej niż 5% wartości nominalnej sekurytyzowanych ekspozycji, zgodnie z art. 405 ust. 1 lit. c) CRR. Uruchomienie gwarancji nastąpiło w grudniu 2022 r - wpływ na aktywa ważone ryzykiem Banku został rozpoznany na datę raportową 31 grudnia 2022 r. (obniżenie aktywów ważonych ryzykiem o 772 mln zł). W rezultacie gwarancją został objęty portfel kredytów ratalnych w kwocie 1 146 mln 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 31 października 2031. Transakcja nie posiada elementu finansowania, a objęty nią wyselekcjonowany portfel kredytów ratalnych pozostaje w bilansie Banku. Transakcja jest elementem strategii optymalizacji kapitału Tier 1 Banku.

| Wartość bilansowa portfela sekurytyzacji syntetycznej | 31.12.2022       |
|---|------------------|
| transza uprzywilejowana                               | 852 418          |
| transza mezzanine                                     | 180 943          |
| transza pierwszej straty                              | 13 752           |
| <b>Razem</b>  | <b>1 047 113</b> |

W 2021 oraz 2022 roku Santander Consumer Bank S.A. kontynuował rozpoczętą w roku 2019 transakcję sekurytyzacji syntetycznej portfela udzielonych przez Bank kredytów gotówkowych i ratalnych. Celem przeprowadzonej transakcji było uzyskanie ulgi kapitałowej na portfelu kredytów detalicznych, która zapewnia dodatkową zdolność do finansowania projektów wspierających rozwój segmentu klienta MŚP.

| Wartość bilansowa portfela sekurytyzacji syntetycznej | 31.12.2022     | 31.12.2021       |
|---|----------------|------------------|
| transza uprzywilejowana                               | 478 856        | 1 214 944        |
| transza mezzanine                                     | 101 647        | 257 896          |
| transza pierwszej straty                              | 20 809         | 20 809           |
| <b>Razem</b>  | <b>601 312</b> | <b>1 493 649</b> |

#### D. Sieć sprzedaży

W 2022 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), aplikacja mobilna,
- 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 2022 r. Bank posiadał:

- 50 oddziałów własnych,
- 263 oddziałów partnerskich,
- 195 partnerów sprzedaży kredytów samochodowych<sup>1</sup>,
- 6 085 aktywnych partnerów sprzedaży kredytów ratalnych<sup>2</sup>.

#### E. Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2022 r. stan zatrudnienia w Banku wyniósł 1 080 etatów w Centrali oraz 255 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.

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

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

## VIII. System zarządzania w Banku

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

Funkcjonujący w Banku system zarządzania obejmuje w szczególności:

- system zarządzania ryzykiem,
- system kontroli wewnętrznej.

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

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

### A. System zarządzania ryzykiem

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

Celem systemu zarządzania ryzykiem Banku jest utrzymanie każdego rodzaju ryzyka na przyjętym poziomie, tak aby zapewnić właściwą równowagę pomiędzy dochodem Banku a kosztami związanymi z materializacją 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 określaniu wielkości podejmowanego ryzyka i zasady zarządzania ryzykiem,
- stosuje sformalizowane procedury mające na celu identyfikację, pomiar lub szacowanie oraz monitorowanie ryzyka występującego w działalności Banku, uwzględniające również przewidywany poziom ryzyka w przyszłości,
- stosuje sformalizowane limity ograniczające ryzyko i zasady postępowania w przypadku przekroczenia limitów,
- stosuje przyjęty system sprawozdawczości zarządczej umożliwiający monitorowanie poziomu ryzyka,
- posiada strukturę organizacyjną dostosowaną do wielkości i profilu ponoszonego przez Bank ryzyka.

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

## B. System kontroli wewnętrznej

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

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

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

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

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

System Kontroli Wewnętrznej w Banku obejmuje:

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

## IX. Zasady zarządzania ryzykami istotnymi w Banku

W 2022 roku za istotne rodzaje ryzyka w Banku uznano:

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

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

Dla ryzyk istotnych stosuje się ponadto: określenie akceptowalnego ogólnego poziomu ryzyka, w tym ustanowienie strategicznego limitu w ramach limitów apetytu na ryzyko, przeprowadzenie testów warunków skrajnych, uwzględnienie w procesie szacowania kapitału ekonomicznego.

### Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe, definiowane jako ryzyko potencjalnej straty z tytułu niewykonania zobowiązania w określonym w umowie terminie przez klienta lub kontrahenta, obejmuje swoim zakresem ryzyka istotne dla Banku, takie jak ryzyko koncentracji kredytowej, ryzyko portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie (w tym ryzyko zbiorowego niewykonania

zobowiązania przez kredytobiorców oraz ryzyko portfela kredytów w walutach obcych). Kapitał wewnętrzny na ryzyko kredytowe szacowany jest przy pomocy modelu na ryzyko kredytowe zgodnie z przyjętymi w Banku procedurami.

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

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

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

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

- zaimplementowanie rozwiązania oferowania Klientom kredytu konsolidacyjnego na cele restrukturyzacyjne (tzw. CLKR) za pośrednictwem bankowości elektronicznej,
- dostosowanie komunikacji z Klientem do zasad Pracowni Prostej Polszczyzny;
- zoptymalizowanie procesu pobierania gotówki oraz pracy z pokwitowaniami poprzez wprowadzenia e-pokwitowań oraz przesyłania pobranej gotówki z rachunku własnego Windykatora;
- utworzenia aplikacji/software'u umożliwiającego masowe pozyskiwanie za jej pośrednictwem danych z serwerów Komorników Sądowych, celem efektywniejszego zarządzania portfelem na etapie komornika sądowego;
- optymalizacja procesu windykacji kredytów samochodowych- wdrożone zostały zmiany wpływające na optymalizację procesu nakierowaną na przyspieszenie procesu generowania odzysków z zabezpieczeń przed sprzedażą portfela;
- w ramach realizacji wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w zakresie zarządzania ekspozycjami nieobsługiwany (NPE) opracowano i uchwalono Samoocenę realizacji Strategii NPE oraz Plan Operacyjny wspierający realizację Strategii;
- przeprowadzenie transakcje sprzedaży ekspozycji NPE oraz wierzytelności spisanych.

Zmiana na wartości kosztów z tytułu odpisów na utratę wartości kredytów i pożyczek w roku 2022 wyniosła 15 mln zł w porównaniu do 204 mln zł w roku 2021. Niższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości rok do roku jest spowodowany przede wszystkim jednorazowymi zdarzeniami, jakie miały miejsce w 2022 z pozytywnym skutkiem na wynik odpisów m.in. aktualizacja modelu IFRS, uwzględnienie wartości zabezpieczeń w portfelu hipotecznym a także obserwowaną w 2022 niższą wielkością nowej produkcji oraz bardzo dobrymi wynikami ze sprzedaży portfeli złych kredytów. W 2022 roku Bank utrzymał wysoki poziom pokrycia odpisem aktualizującym w stosunku do wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości. Portfel kredytów z utratą wartości wyniósł 1 439 mln zł na koniec 2022 roku w porównaniu do 1 643 mln zł na koniec roku 2021.

#### **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 hipotezę 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.

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

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

Bank nie udziela kredytów w walutach obcych i nie zawiera transakcji walutowych z klientami. Obecny portfel kredytów walutowych w aktywach Banku to transakcje zawarte do 2009 roku. Zakres operacji walutowych Banku ograniczony jest do finansowania istniejącego portfela kredytowego w walutach obcych oraz zamykania pozycji walutowych otwartych w wyniku spłaty walutowych rat kapitałowo-odsetkowych przez klientów Banku. Ponadto, wartość bilansowa brutto portfela jest korygowana o rezerwę portfelową na ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych. W związku z powyższym systematycznie maleje wartość netto tego portfela.

### **Ryzyko płynności i finansowania**

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

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

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

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

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

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

### Ryzyko operacyjne

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

Bank korzysta z metody standardowej na potrzeby wyliczenia 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 2022 roku procesu identyfikacji i oceny ryzyk, ryzyko operacyjne uznano jako jedno z ryzyk istotnych. Ryzyko to jest pokryte ilościowym modelem szacowania kapitału wewnętrznego. W ramach ryzyka operacyjnego wyróżniono ryzyka istotne:

- 1) Ryzyko ICT; zdefiniowane jako: ryzyko strat wynikających z naruszenia poufności, naruszenia integralności systemów i danych, nieodpowiedniości lub niedostępności systemów i danych, lub też niezdolności do zmiany technologii informacyjnej w rozsądnym czasie i przy uwzględnieniu rozsądnych kosztów w przypadku zmiany wymogów w zakresie otoczenia lub prowadzenia działalności gospodarczej (tj. elastyczność). Obejmuje to ryzyko związane z bezpieczeństwem ICT wynikające z nieodpowiednich lub niepomyślnie zrealizowanych procesów wewnętrznych lub zdarzeń zewnętrznych, w tym cyberataków lub nieodpowiedniego zabezpieczenia fizycznego.
- 2) Ryzyko prawne; zdefiniowane jako: ryzyko poniesienia strat na skutek błędnego lub zbyt późnego opracowania lub uchwalenia regulacji, ich niestabilności, zmian w orzecznictwie, błędnego ukształtowania stosunków prawnych, jakości dokumentacji formalno-prawnej czy niekorzystnych rozstrzygnięć sądów lub innych organów w sprawach spornych prowadzonych z innymi podmiotami.
- 3) Ryzyko fraudów; zdefiniowane jako: zagrożenia związane z oszustwami wewnętrznymi oraz zewnętrznymi. Zdarzenia dotyczące nieuczciwych praktyk zarówno klientów, podmiotów zewnętrznych jak i pracowników banku polegających na wykorzystywaniu cudzych tożsamości, podawaniu nieprawdziwych informacji lub manipulowaniu



danymi w celu otrzymania korzyści majątkowej. Zjawiska mające wpływ na wzrost straty finansowej Banku. Ryzyko fraudów nie obejmuje zdarzeń związanych z incydentami dotyczącymi: naruszania bezpieczeństwa środowiska IT, bezpieczeństwa fizycznego w tym napadów rabunkowych, 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 2022 głównymi obszarami mającymi wpływ na Ryzyko Operacyjne były:

- 1) agresja Rosji na Ukrainę –wraz z eskalacją sytuacji geopolitycznej w regionie, pojawiły się wyzwania z nią związane, które dotyczyły kwestii ataków cybernetycznych na infrastrukturę krytyczną Polski, w tym sektor bankowy, zapewnienia bezpieczeństwa pracowników Banku, zagwarantowania oczekiwanego poziomu świadczenia usług wobec klientów, w tym w kwestii dostępności gotówki w placówkach, a w dłuższym horyzoncie zagrożeń pojawiających się w sektorze energetycznym i paliwowym. Podjęte działania i wypracowane rozwiązania na zaistniałą sytuację krytyczną zostały zweryfikowane, skonsultowane z jednostkami Grupy, a także ocenione na podstawie spotkań zespołów roboczych w ramach Związku Banków Polskich. Ponieważ sytuacja pozostaje dynamiczna, realizowane są wciąż działania mające w szczególności zapewnić ciągłość procesów biznesowych w przypadku braków energii elektrycznej i ciepłej, jak również paliw. Związany z nią jest monitoring nowych i rosnących się zagrożeń i wdrażanie niezbędnych działań, w konsultacji z jednostkami biznesowymi Banku, jak również Grupy.
- 2) działania związane z aktualizacją szacunków ryzyka operacyjnego wynikających z decyzji TSUE:
  - szacunki ryzyka prawnego kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF opisane dokładniej w rozdziale VI (akapit „Ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych.”) – dokonano przeglądu, analizy, aktualizacji i ujednocnienia z Bankiem Dominującym sposobu szacowania ww. ryzyka.
  - rezerwy na zwroty prowizji w przypadku wcześniejszych spłat kredytów opisanej dokładniej w rozdziale VI (akapit „Rezerwa z tytułu zwrotów prowizji w przypadku przedterminowych spłat kredytów”).
- 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 2022 została dokonana w porównaniu do danych finansowych za rok poprzedni.

Podstawowe wskaźniki efektywnościowe na koniec 2022 roku i na koniec roku poprzedniego wynosiły:

- rentowność aktywów (ROA)<sup>[1]</sup> – 2,0% w 2022 r., 0,9% w 2021 r.,
- rentowność kapitałów (ROE)<sup>[2]</sup> – 9,7% w 2022 r., 4,5% w 2021 r.,
- koszty do dochodów (C/I)<sup>[3]</sup> – 61,2% w 2022 r., 62,7% w 2021 r.,
- koszty do dochodów (C/I) bez podatku od niektórych instytucji finansowych<sup>[4]</sup> – 59,0% w 2022 r., 60,3% w 2021 r.

W roku 2022 Bank osiągnął:

- zysk netto w wysokości 359,3 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi wzrost o 199 mln zł (tj. o 124%),
- zysk brutto w wysokości 502,0 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi wzrost o 237,6 mln zł (tj. o 90%).

Obciążenie z tytułu podatku dochodowego w roku 2022 wyniosło 142,8 mln i było wyższe w stosunku do poprzedniego roku o 38,5 mln zł.

W roku 2022 wynik na działalności bankowej wyniósł 1 295,4 mln zł, w porównaniu do poprzedniego roku wynik ten był wyższy o 69,5 mln zł (tj. o 5,7%) i składał się z następujących pozycji:

- wynik z tytułu odsetek: 1 187,3 mln zł,
- wynik z tytułu prowizji: 106,3 mln zł,
- wynik z operacji finansowych i pozycji wymiany: 1,8 mln zł.

Obroty/przychody Banku (definiowane jako suma przychodów z tytułu odsetek, prowizji oraz pozostałych przychodów operacyjnych) w roku 2022 wyniosły 1 863,5 mln zł i były wyższe w stosunku do poprzedniego roku o 450,2 mln zł.

Kluczowymi czynnikami wpływającymi na poziom wskaźników efektywności oraz wyniku finansowego Banku w 2022 roku były w szczególności:

- wzrost poziomu marży odsetkowej netto o 112,1 mln zł (tj. 10,4%), co wynika przede wszystkim ze zmiany poziomu stóp procentowych w bieżącym okresie oraz w 4 kwartale roku 2021;

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

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

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

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

- spadek wyniku z tytułu prowizji o -8,4 mln zł (tj. -7,3%) jest związany przede wszystkim z niższym przychodem osiągniętym na portfelu kart kredytowych skompensowany częściowo poprzez niższe koszty związane z transakcją sekurytyzacji;
- niższym przychodem z tytułu wyniku na operacjach finansowych o - 34,1 mln zł (tj. o 95,0%) głównie ze względu na znaczny spadek przychodów z tytułu dywidend oraz niższego wyniku z tytułu wyceny części portfela kart kredytowych do wartości godziwej;
- wyższe o 13,8 mln zł (tj. 3,2%) koszty działania Banku (z amortyzacją) wynikające głównie z utworzenia Funduszu Wsparcia Kredytobiorców oraz wdrożenia Quickflow, automatyzacji i digitalizacji procesów:
  - w obszarze kosztów osobowych warto wymienić: niższe koszty wypłaconych nadgodzin, ekwiwalentów i odpraw;
  - w obszarze kosztów rzeczowych warto wymienić koszt spowodowany utworzeniem Funduszu Wsparcia Kredytobiorców oraz niższe koszty eksploatacji i utrzymania majątku, telekomunikacji, outsourcingu usług, obsługi dokumentacji oraz BIK i BFG;
  - w obszarze amortyzacji wyższe były koszty amortyzacji WNiP.

Koszty działania Banku nie uwzględniają podatku od niektórych instytucji finansowych w wysokości 28,6 mln zł w 2022 r., który został zaprezentowany jako odrębna pozycja w sprawozdaniu z całkowitych dochodów.

- lepszy wynik związany z odpisami z tytułu utraty wartości aktywów finansowych o 188,9 mln zł (tj. o 92,6%) rok do roku co jest związane przede wszystkim z jednorazowymi zdarzeniami, jakie miały miejsce w 2022 m.in. aktualizacja modelu IFRS, uwzględnienie wartości zabezpieczeń w portfelu hipotecznym, a także obserwowaną w 2022 niższą wielkością nowej produkcji.
- wynik na pozostałej działalności operacyjnej był wyższy w porównaniu do poprzedniego o 28,3 mln zł (tj. >100,0%.) jest związany przede wszystkim z rozwiązaniem części rezerw na potencjalne roszczenia klientów z tytułu zwrotu części prowizji dla kredytów konsumenckich spłaconych przed terminem wynikającym z umowy kredytowej przed datą orzeczenia TSUE oraz rozpoznaniem w zeszłym roku rezerwy na potencjalne ryzyko wynikające z stanowiska UOKiK.
- w bieżącym okresie zanotowano wyższy poziom rezerw na ryzyko prawne dotyczące portfela kredytów denominowanych do waluty obcej (CHF) o -37,2 mln zł (tj. o - 13,6%).

Na dzień 31 grudnia 2022 r. wartość aktywów ogółem wyniosła 17 018,73 mln zł, z czego najistotniejsze pozycje stanowiły:

- kredyty i pożyczki udzielone klientom: 12 458,62 mln zł,
- aktywa zastawione: 160,85 mln zł,
- inwestycyjne aktywa finansowe: 3 243,04 mln zł.

Suma zobowiązań wyniosła 13 173,48 mln zł, a główne pozycje stanowiły:

- zobowiązania wobec klientów: 11 678,97 mln zł,
- zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu: 166,41 mln zł,
- zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych: 403,28 mln zł,

Kapitały razem wyniosły 3 845,25 mln zł, z czego:

- kapitał podstawowy: 520 mln zł,
- nadwyżka z emisji akcji: 768,05 mln zł,
- pozostałe kapitały: 1 076,15 mln zł,
- zyski zatrzymane: 1 481,05 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 2022 przeprowadzono coroczny proces przeglądu i oceny realizacji celów strategicznych w 2021r. W 2021 roku zanotowano m.in. kontynuację dynamicznego wzrostu udziału kanałów elektronicznych w sprzedaży.

W drugiej połowie 2022 rozpoczął się proces przygotowania Strategii na lata 2023-2025. Efektem prac procesu była zatwierdzona w grudniu 2022 r. przez Radę Nadzorczą Strategia Banku na lata 2023 – 2025. Mając na uwadze zmieniające się otoczenie Banku w zakresie nowych trendów technologicznych, nawyków konsumenckich, wzmacniającej się konkurencji oraz zmian w otoczeniu regulacyjnym, zaktualizowano priorytety strategiczne odpowiadające na wyzwania rynkowe. Poprzez realizację priorytetów, Bank chce umocnić przewagę konkurencyjną w zakresie oferowanych produktów, w szczególności w kanałach elektronicznych. Priorytety zostały dostosowane do możliwości biznesowych i zarządczych Banku.

## XII. Informacje niefinansowe

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

|   | 31.12.2022 |
|---|------------|
| Skala zatrudnienia (liczba etatów)            | 1 335      |
| Liczba aktywnych klientów                     | 1 609 857  |
| Liczba użytkowników bankowości elektronicznej | 552 276    |
| Liczba oddziałów                              | 50         |
| Liczba placówek partnerskich                  | 263        |

### B. Opis stosowanego Ładu Korporacyjnego Odpowiedzialnej Bankowości oraz polityk dotyczących zagadnień społecznych i pracowniczych, środowiska naturalnego (w tym w jaki sposób i w jakim stopniu działalność Banku jest związana z działalnością, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo), poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji i łapownictwu, a także opis rezultatów stosowania tych polityk.

Zasady etyczne i zasady postępowania, którymi kierować się powinni wszyscy pracownicy podmiotów należących do Grupy Santander we wszystkich swoich działaniach określone są w Generalnym Kodeksie Postępowania oraz Zasadach przeciwdziałania korupcji. Zasady te są filarami, na których oparta jest działalność Grupy Santander. Jakiegokolwiek 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 pozytywne wartości środowiska pracy. Bank prowadził działania ukierunkowane na edukację i rozwój świadomości pracowników w zakresie różnorodności oraz inkluzywnej komunikacji.

Wspierając rozwój pracowników Bank proponuje program Strefy Wymiany Wiedzy, gdzie pracownicy, po szkoleniu trenerskim, przygotowują i prowadzą warsztaty i szkolenia dla innych pracowników. Każdy pracownik może w tym projekcie rozwijać się jako trener-ekspert lub korzystać ze szkoleń jako uczestnik. 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 2022 roku realizowaliśmy drugą edycję tego programu. Ponadto w roku 2022 Bank skupił się na wsparciu Pracowników w budowaniu pozytywnej atmosfery w pracy, w tym celu przeprowadził cykl ponad 50 szkoleń z zakresu jak budować organizację wolną od negatywnych zjawisk. W celu wsparcia psychicznego dla pracowników Bank uruchomił anonimową linię telefoniczną zapewniającą indywidualne wsparcie psychologiczne i coaching kariery. W celu ustrukturyzowania działań rozwojowych i promowania indywidualnej odpowiedzialności pracowników za swój rozwój, Bank wprowadził Indywidualne Plany Rozwoju, które w 2022 roku zostały uzupełnione już przez ponad 65% pracowników. Sieć sprzedaży jest regularnie szkolona z zakresu obsługi klienta i technik sprzedaży. Menedżerowie Banku zostali przeszkoleni z Servant Leadershipu jako kolejnego etapu zarządzania zespołami zwinnymi.

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

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

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

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

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

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

### **Różnorodność i inkluzywność**

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

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

W Banku przestrzegane są przepisy prawa dotyczące różnorodności, integracji i równości szans. W ramach równego traktowania kobiet i mężczyzn w Grupie Banku monitorowane są różnice w wynagradzaniu osób zatrudnionych ze względu na płeć z wykorzystaniem wskaźników EPG (Equal Pay Gap) i GPG (Gender Pay Gap).

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

Wskaźnik EPG uwzględniono w uruchomionym przez Bank w 2022 r. procesie podwyżkowym. Zasady dystrybucji pul podwyżkowych w Banku zostały zdefiniowane tak, aby zmniejszać różnicę w wynagradzaniu pracowników różnej płci na tych samych stanowiskach. EPG jest również raportowane kwartalnie dla poszczególnych jednostek organizacyjnych.

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

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

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

### **Wybrane działania na rzecz równości i różnorodności**

- Obchody Międzynarodowego Dnia Widoczności Osób Transpłciowych
- Obchody Światowego Dnia Osób z Zespołem Downa
- Program rozwojowy dla kobiet
- Tęczowy Festiwal Kultury z okazji Miesiąca Dumy
- cykl warsztatów: Jak budować organizację wolną od zjawisk niepożądanych

Tęczowy Festiwal Kultury jest inicjatywą promującą poparcie dla idei równości, tolerancji i akceptacji osób LGBT+. W każdym tygodniu czerwca prezentowano społeczność LGBT+ przez pryzmat innej dziedziny kultury: muzyka, filmy, literatura i seriale. Podkreślając, że chcemy, aby w Grupie Banku każda osoba, bez względu na przekonania, wyznanie czy właśnie orientację psychoseksualną i tożsamość płciową, miała w pracy poczucie, że jest ważna, rozumiana, szanowana i bezpieczna.

Zachęcaliśmy do otwartego pokazywania solidarności - nawet przez małe gesty, takie jak tęczowe stopki w podpisach maili, tła na spotkaniach czy też tęczowe smycze do kart wejściowych.

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

W 2022 roku Bank przyjął Ład Korporacyjny Odpowiedzialnej Bankowości oparty na zasadach ESG. Ten krok oznacza, że działalność Banku powinna opierać się na kryteriach ESG i opisuje 3 linie obrony zarządzania w Banku.

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

Czynniki ESG mogą również pociągać za sobą tradycyjne rodzaje ryzyka związane z fizycznymi skutkami zmieniającego się klimatu oraz ryzyka związane z przejściem do nowej, bardziej zrównoważonej gospodarki.

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

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

- Finansowanie odnawialnych źródeł energii (zwanymi dalej; OZE) w banku rozpoczęło się w IIH2019 r. Zakładano wówczas nawiązanie współpracy z ok. 400 przedsiębiorstwami z branży OZE, sprzedającymi wówczas przeważnie instalacje fotowoltaiczne z usługą montażu.

Bank obecnie współpracuje z 711 Partnerami Handlowymi, poprzez sieć 808 Punktów Sprzedaży (w tym w modelu HP jest 497 PS, a w modelu eHP – 311). Kontrahenci OZE sprzedają produkty substytucyjne (pompy ciepła, magazyny energii, przydomowe turbiny wiatrowe). Bank dopuszcza finansowanie w ramach zasad dla produktu OZE łączenie kredytowanie towarów: kotłów elektrodowych, systemów ogrzewania na podczerwień, systemów rekuperacji; co podnosi wartość akcji kredytowej.

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

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

- a. Klientowi ofertę finansowania zakupów kredytem HP przedkłada wyłącznie pracownik Partnera Handlowego (Sprzedawca) lub AGENT, tj. przedsiębiorca (lub jego pracownik) współpracujący z Partnerem Handlowym oraz Bankiem, posiadający stosowne pełnomocnictwo do czynności bankowych (Klient zachowuje prawo do wglądu w takie pełnomocnictwo, stanowiące załącznik do Umowy o współpracy pomiędzy Bankiem a Partnerem Handlowym). Oferta jest prezentowana przez Sprzedawcę lub Agenta podczas wizyty u klienta (w miejscu późniejszej instalacji zestawu OZE) lub jest wysyłana na adres e-mail wskazany przez klienta.
- b. Złożenie przez klienta wniosku o kredyt może odbyć się zarówno w lokalu Sprzedawcy jak i poza lokalem Partnera Handlowego.
- c. Umowa o kredyt posiada zapisy uwzględniające sprzedaż poza siedzibą/lokalnym Partnera Handlowego/Agentą.
- d. W ramach Umowy o kredyt dopuszcza się sprzedaż oferty PUB.



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

Obecnie procedowane jest dalsze podniesienie kwoty max kredytu do 120 tys. zł. (bez zwiększania okresu kredytowania), z uwagi na inflację oraz Partnerów Handlowych, którzy łączą sprzedaż instalacji fotowoltaicznych z pompami ciepła czy magazynami energii.

Bank przewiduje również stosowanie produktów kredytowych dla finansowania OZE na zmiennej stopie procentowej.

- Kredyty samochodowe na samochody elektryczne.

Bank posiada w ofercie kredyt dedykowany na zakup samochodów elektrycznych (Kredyt na samochód elektryczny) oraz prowadzi rozmowy z importerami aut elektrycznych celem nawiązania stałej współpracy i przygotowania dedykowanej oferty. Jednym z partnerów Banku został przedstawiciel marki MAXUS firma MAXUS Sp z o.o. Sp. komandytowa, posiadająca sieć dealerów na terenie całego kraju.

| <b>Green Finance (w tys. PLN, stan portfela 31/12)</b>      | <b>2022</b> | <b>2021</b> |
|---|-------------|-------------|
| OZE   | 741 228     | 579 770     |
| Kredyty samochodowe (wyłącznie elektryczne)                 | 7 310       | 4 405       |
| % udział procentowy w aktywach Banku (kredyty dla klientów) | 6,01%       | 4,36%       |
| % udział procentowy w aktywach Banku (aktywa Banku)         | 4,40%       | 3,23%       |

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

| <b>Udział obrotu SCB pochodzący z produktów która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo (nowy business w roku, w tys PLN)</b> | <b>2022</b> | <b>2021</b> |
|--|-------------|-------------|
| Kredyty samochodowe (wyłącznie elektryczne) NB   | 5 302       | 5 196       |
| Udział %   | 0,07%       | 0,06%       |
| OZE NB   | 365 445     | 480 289     |
| Udział %   | 4,50%       | 5,70%       |
| NB SCB 2022  | 8 097 994   | 8 478 745   |

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

| <b>Koszty inwestycyjne oraz operacyjne</b>  | <b>2022</b> | <b>2021</b> |
|---|-------------|-------------|
| Kredyty samochodowe (wyłącznie elektryczne) |             |             |
| Udział % nakładów inwestycyjnych            | 0%          | 0%          |
| Udział % wydatków operacyjnych              | 1,10%       | 1,13%       |
| OZE   |             |             |
| Udział % nakładów inwestycyjnych            | 0%          | 0%          |
| Udział % wydatków operacyjnych              | 3,03%       | 2,88%       |

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

rządowej inicjatywy „CzystePowietrze” na rzecz wymiany zanieczyszczających powietrze systemów grzewczych na bardziej przyjazne dla środowiska.

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

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

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

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

W ramach sprawozdawczości niefinansowej za rok zakończony 31 grudnia 2022 Santander Consumer Banku S.A. przygotował informacje ilościowe z zakresu kwalifikowalności na poziomie obowiązkowym. Nie podano informacji rozszerzonych opartych o szacunki, które mogą być ujawniane na zasadzie dobrowolności.

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

Zgodnie z podejściem obowiązkowym, na dzień 31 grudnia 2022 r. wskaźnik kwalifikowalności (udział działalności kwalifikującej się do systematyki) Banku wyniósł 0% wobec działalności nie podlegającej obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych. Udział działalności Banku kwalifikującej się do systematyki wobec gospodarstw domowych wynosi 21% (portfel kredytów hipotecznych, portfel kredytów OZE i kredyty na pojazdy silnikowe gospodarstw domowych).

| Struktura aktywów brutto ogółem na 31.12.2022 r..   | Wartość bilansowa<br>31.12.2022 | Udział procentowy<br>31.12.2022 |
|---|---------------------------------|---------------------------------|
| Ekspozycje wobec gospodarstw domowych   | 12 584,7                        | n.d.                            |
| Udział działalności kwalifikującej się do systematyki   | 3 156,6                         | 25%                             |
| Udział działalności niekwalifikującej się do systematyki  | 9 428,1                         | 75%                             |
| Ekspozycje wobec działalności nie podlegającej obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych | 57,2                            | n.d.                            |
| Udział działalności kwalifikującej się do systematyki   | 0,0                             | 0%                              |
| Udział działalności niekwalifikującej się do systematyki  | 57,2                            | 100%                            |
| Instrumenty pochodne  | 15,3                            | n.d.                            |
| Ekspozycje wobec rządów centralnych   | 2 951,8                         | n.d.                            |
| Ekspozycje wobec banków centralnych   | 27,3                            | n.d.                            |
| Portfel handlowy  | 0,0                             | n.d.                            |
| Emitenci ponadnarodowi - EBI  | 452,1                           | n.d.                            |
| Kapitałowe papiery wartościowe instytucji finansowych   | 7,0                             | n.d.                            |

Santander Consumer Bank dokłada wszelkich starań, aby prowadzić zrównoważoną działalność bankową. Bank kompensuje swoje emisje węglowe w 100% i używa energii elektrycznej z certyfikowanych źródeł odnawialnych.

| <b>Ślad węglowy działalności bankowej</b> | <b>2022</b> | <b>2021</b> |
|---|-------------|-------------|
| MWh/ rok                                  | 2 681       | 3 613       |
| % odnawialna energia                      | 100%        | 100%        |
| CO2 Emisje skompensowane                  | 100%        | 100%        |

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.

Zaangażowanie naszego Banku w kampanie prospołeczne :

- Wspieranie organizacji charytatywnych i pozarządowych wspomagających rozwój społeczny, między innymi:
  - a. Wsparcie finansowe projektów, których celem jest promocja zdrowia i pomoc osobom przewlekle chorym i niepełnosprawnym, jak Bieg Po Nowe Życie, Bieg po Oddech czy 28 marzeń.
  - b. Inwestycja w realizację projektu #JasnoOFinansach, którego celem jest budowanie i wzmacnianie świadomości finansowej Polaków.
  - c. Organizacja akcji społecznych, których celem jest wsparcie organizacji charytatywnych, jak Towarzystwo Pomocy św. Brata Alberta czy Przylądek Nadziei.
  - d. Edukacja i rozwój świadomości pracowników w zakresie potrzeb związanych z zaangażowaniem społecznym, zysków czerpanych z działań dobroczynnych i promocji zdrowia i dobrej kondycji fizycznej i emocjonalnej.

| <b>NGO i Edukacja finansowa</b>   | <b>2022</b> | <b>2021</b> |
|---|-------------|-------------|
| Fundusze dedykowane organizacjom pozarządowym i charytatywnym   | 698 410     | 631 331     |
| Liczba aktywnych działań w ciągu roku   | 10          | 10          |
| Pracownicy zaangażowani w działalność charytatywną %  | 452/ 30,9%  | 406/ 25,2%  |
| Fundusze przeznaczone na edukację finansową   | 42 000 zł   | 65 000 zł   |
| Liczba inicjatyw skierowanych do pracowników dotyczących aspektów społecznych, zdrowotnych i dobrego samopoczucia | 45          | 30          |
| Liczba uczestniczących pracowników  | 1246        | 1105        |

„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.

W 2022 Bank przyjął Strategię Zarządzania Ryzykiem na lata 2023-2025 gdzie zdefiniowane zostało ryzyko ESG.

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

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

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

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

### **XIII. Podsumowanie**

W roku 2022 Santander Consumer Bank S.A. kontynuował realizację strategii koncentrując swą działalność na dalszej poprawie efektywności w dynamicznie zmieniającym się środowisku, a także na dostosowaniu się do zmieniającego się otoczenia prawnego i regulacyjnego. Bank utrwał 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 359,3 mln zł, utrzymując wskaźnik ROE na poziomie 9,7% oraz wypracował łączny współczynnik kapitałowy na bezpiecznym poziomie 29,15%.

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

Przemysław Kończal  
Prezes Zarządu

Piotr Żabski  
Wiceprezes Zarządu

Piotr Dolata  
Członek Zarządu

Mariusz Klepacz  
Członek Zarządu

Oleksandr Krupchenko  
Członek Zarządu

Paweł Muciek  
Członek Zarządu

Piotr Sinkiewicz  
Członek Zarządu

Tomasz Partyka  
Członek Zarządu