

**SANTANDER CONSUMER BANK S.A.**

**Wrocław, ul. Strzegomska 42c**

**SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI**

**SANTANDER CONSUMER BANK S.A.**

**ZA ROK OBROTOWY 2018**

## I. Wstęp

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

## II. Struktura akcjonariatu i władze Banku

### Akcjonariusze

Akcjonariuszami Santander Consumer Bank S.A. są:

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

W trakcie 2018 roku Akcjonariusze uczestniczyli w pięciu Walnych Zgromadzeniach Santander Consumer Bank S.A.

### Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2018 r. pełniła swoje obowiązki w składzie:

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

W trakcie roku 2018 w składzie Rady Nadzorczej zaszły następujące zmiany:

- w dniu 11 grudnia 2017 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie powołało, ze skutkiem na dzień 1 stycznia 2018 r., na Członka Rady Nadzorczej Panią Monikę Tatar oraz Panią Paula Garcia Arana;
- w dniu 22 listopada 2018 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie powołało, ze skutkiem na dzień 22 listopada 2018 r., na Członka Rady Nadzorczej Panią Dorotę Zimnoch.

W roku 2018 odbyło się 7 posiedzeń Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

### Zarząd

Zarząd Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2018 roku pełnił swoje obowiązki w składzie:

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

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

W trakcie roku 2018 miały miejsce następujące zmiany w składzie Zarządu Banku:

- w dniu 12 grudnia 2017 r. Rada Nadzorcza powołała Pana Piotra Sinkiewicza do pełnienia funkcji Członka Zarządu ze skutkiem na dzień 1 stycznia 2018 r.,
- w dniu 19 lutego 2018 r. Pan Sebastian Ślанда złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu ze skutkiem na dzień 28 lutego 2018 r.

W roku 2018 odbyło się 81 posiedzeń Zarządu Santander Consumer Bank S.A.

### III. Podmioty zależne i kontrolowane

Na dzień 31 grudnia 2018 r. Bank posiadał następujące podmioty zależne i kontrolowane:

- Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. – podmiot zależny, w którym Bank posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- Santander Consumer Finanse Sp. z o.o.- podmiot zależny, w którym Bank posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- PSA Finance Polska Sp. z o.o. – podmiot zależny, w którym Bank posiada 50% udziałów w kapitale zakładowym,
- PSA Consumer Finance Sp. z o.o. - podmiot zależny od PSA Finance Polska Sp. z o.o., w którym spółka ta posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o. – podmiot kontrolowany przez Bank w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Bank nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki,
- SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. - podmiot kontrolowany przez Bank w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Bank nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki.

### IV. Najważniejsze wydarzenia w 2018 roku

Najważniejszymi wydarzeniami dla Banku w roku 2018 były:

- przeprowadzenie w Banku procesu BION w maju 2018 r. według stanu na 31 grudnia 2017 r. zakończonego uzyskaniem oceny końcowej na poziomie uprawniającym do wypłaty dywidendy akcjonariuszom Banku za rok 2018,
- przeprowadzenie przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w dniach 8.10.2018 r. – 6.11.2018 r. inspekcji problemowej, mającej na celu weryfikację realizacji przez Bank zaleceń poinspekcyjnych Komisji Nadzoru Finansowego z roku 2015 w zakresie: ryzyka płynności, adekwatności kapitału, dostosowania działalności Banku do Rekomendacji U, procesu rozpatrywania reklamacji oraz skarg,
- zaciągnięcie pożyczek podporządkowanych od BZWBK (obecnie Santander Bank Polska S.A.) oraz od SCF Madryt w łącznej wysokości 200 mln PLN,
- dostosowanie się Banku do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych,
- utrzymanie współpracy z kluczowymi Partnerami Handlowymi i poszerzenie współpracy z nowymi Partnerami Handlowymi realizującymi obowiązek uzyskania wpisu do Rejestru pośredników kredytowych Komisji Nadzoru Finansowego (w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami),
- wdrożenie MSSF 9 „Instrumenty finansowe”, zastępującego standard MSR 39 „Instrumenty finansowe” i wprowadzającego istotne zmiany w zakresie klasyfikacji i wyceny instrumentów finansowych wraz z reklasyfikacją

portfela kart kredytowych z oprocentowaniem opartym o czterokrotność stopy lombardowej z wyceny w zamortyzowanym koszcie na wycenę w wartości godziwej przez wynik finansowy zgodnie z MSSF 9 oraz dokonaniem zmiany sposobu rozpoznawania odsetek od kredytów z utratą wartości, polegająca na rozpoznaniu tych odsetek w wartości bilansowej brutto ekspozycji kredytowej, zgodnie z MSSF 9,

- wdrożenie MSSF 16 „Leasing”, który stosowany jest do ujmowania wyceny, prezentacji i ujawniania leasingu począwszy od 1 stycznia 2019 roku. Nowy standard przedstawia całościowy model identyfikacji umów leasingu i ich rozliczania w sprawozdaniach finansowych leasingodawców i leasingobiorców. Wprowadzono znaczące zmiany do rozliczeń po stronie leasingobiorcy, w tym zrezygnowano z rozróżniania leasingu operacyjnego od finansowego. MSSF 16 wymaga od leasingobiorcy ujęcia w bilansie wartości prawa leasingobiorcy do używania aktywa w danym okresie czasu oraz ujęcia odpowiadającego zobowiązania do zapłaty czynszów/rat leasingowych za używanie tego aktywa,
- przepracowanie zmian Statutu Banku. Zmiany w Statucie Banku miały na celu dostosowanie jego zapisów do Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach oraz do Rekomendacji H Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej systemu kontroli wewnętrznej w bankach,
- przeprowadzenie procesu rebrandingu, który wiązał się m. in. ze zmianą logo Banku,
- przeprowadzenie testów warunków skrajnych dla wszystkich ryzyk uznanych za istotne w 2017 r., których wyniki pokazują dużą odporność Banku na negatywne zmiany w otoczeniu makroekonomicznym,
- podpisanie w sierpniu 2018 roku aneksu do transakcji sekurytyzacyjnej z 2016 roku, wydłużający okres odnawiania poziomu należności sekurytyzowanych (rewolwing). Skutkuje to na wydłużeniem efektywnego terminu transakcji o 6 miesięcy.

## V. Nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach

W 2018 roku Santander Consumer Bank S.A. zdobył następujące nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach:

- I miejsce dla Santander Consumer Banku w kategorii Małe i Średnie Banki Komercyjne w konkursie „Najlepszy Bank 2018” organizowanym przez Gazetę Bankową (czerwiec 2018),
- I miejsce dla Santander Consumer Banku w kategorii Banki Specjalistyczne w konkursie „Gwiazdy Bankowości 2018” organizowanym przez redakcję Dziennika Gazety Prawnej (czerwiec 2018),
- I miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego w rankingu Bankier.pl w rankingu kredytów gotówkowych (styczeń, luty),
- I miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego według portalu Comperia.pl w rankingu kredytów gotówkowych (marzec, kwiecień),
- I miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego według portalu eBroker.pl w rankingu kredytów gotówkowych (maj, czerwiec),
- TurboKARTA zajmuje II miejsce w plebiscycie kart kredytowych Złoty Bankier 2018,
- Gwiazda Jakości Obsługi 2018 przyznawana na podstawie opinii konsumentów przez Grupę VSC tytuł Top Employer Polska 2018 wręczony na podstawie audytu i niezależnego badania przez Top Employers Institute,
- Nagroda Partner Biegu po Nowe Życie przyznana podczas Gali Polskiej Transplantologii Drugie Życie.

## VI. Otoczenie makroekonomiczne i regulacyjne w 2018 roku

### Otoczenie makroekonomiczne

W 2018 roku gospodarka światowa odnotowała wysokie tempo wzrostu, ze szczególnym uwzględnieniem gospodarki Stanów Zjednoczonych (Q1@ 2,2%, Q2@ 4,2% i Q3@ 3,4% rok do roku). W strefie euro, pod koniec roku, dane wskazują na pewne

spowolnienie wynikające głównie z niepewności wokół warunków wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej (Q1 @ 2,5%, Q2 @ 2,2% i Q3 @ 1,6% rok do roku) oraz ograniczenia globalnego handlu ze względu na nałożenie ceł przez USA.

W USA, stopy procentowe, po cyklu podwyżek, kształtują się na poziomie 2,25% - 2,50%, natomiast w strefie euro oraz w Szwajcarii pozostają ujemne, na niezmiennym poziomie.

W 2018 roku wzrost gospodarczy w Polsce kształtował się na wysokim poziomie powyżej 5%. (Q1 @ 5,2%, Q2 @ 5,1%, Q3 @ 5,1% rok do roku). Głównym czynnikiem wzrostu była konsumpcja prywatna, wspierana przez niskie bezrobocie (5,8% wg. danych GUS XII 2018) oraz wzrost płac. Jednakże wpływ na wielkość popytu na kredyty konsumpcyjne był umiarkowany. Inflacja utrzymuje się na niskim poziomie (1,1% w XII 2018 rok do roku). Główna stopa referencyjna NBP pozostaje na niezmiennym poziomie (1,5%) od marca 2015, a rynek finansowy oraz ekonomiści nie prognozują podwyżki stóp procentowych w 2019 roku.

Polski Złoty osłabił się w 2018 roku względem większości głównych walut. Średni kurs NBP CHF/PLN na koniec 2018 osiągnął poziom 3,8166 (najniżej 3,4650 w kwietniu 2018).

### 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.

## VII. Model działania Banku

W 2018 roku Bank realizował przyjętą na lata 2017-2019 Strategię, która oparta jest o sprawdzony i skuteczny model biznesowy Banku. Model ten koncentruje się na działalności kredytowej w obszarze finansów konsumenckich (consumer finance). Podstawowa akcja kredytowa realizowana przez Bank oparta jest o następujące grupy produktów kredytowych:

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

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

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

Głównym źródłem pozyskania nowych klientów jest dla Banku kredyt ratalny, karta kredytowa oraz kredyt samochodowy. 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.

Od ponad 4 lat, bank realizuje także strategię dla kanałów zdalnych wprowadzając projekty z Programu o nazwie „Misja Internet”, których elementami są między innymi: wdrożenie Bankowości Internetowej, rozwój procesów zdalnych z udziałem Contact Center oraz digitalizacja procesów sprzedażowych. Ostatnim projektem związanym z Misją Internet było wdrożenie

rozwojem kolejnych funkcjonalności bankowości internetowej: wdrożono między innymi funkcjonalności związane z obsługą lokat oraz kart kredytowych. Dalszy rozwój kanałów zdalnych jest realizowany w ramach nowo powołanego programu Speed up w ramach, którego prowadzono prace nad wdrożeniem aplikacji mobilnej oraz procesem online dla kredytu ratalnego. Bank aktywnie współpracuje z dostawcami zewnętrznymi w zakresie wprowadzania narzędzi będącymi elektronicznymi środkami przekazu, które mają za zadanie pomóc w zapewnieniu bardziej przyjaznych doświadczeń Klientów przy zawieraniu umów lub kontakcie Klienta z bankiem.

Finansowanie działalności Banku oparte jest o zasadę dywersyfikacji źródeł finansowania oraz minimalizację kosztu finansowania. W tym celu Bank wykorzystuje Oddziały Banku do działalności depozytowej wśród klientów indywidualnych oraz sieć mobilną do działalności depozytowej wśród klientów korporacyjnych. Bank pozyskuje również finansowanie z rynku hurtowego.

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

## **A. Produkty kredytowe i ubezpieczeniowe**

W 2018 roku Santander Consumer Bank S.A. posiadał w swojej ofercie następujące produkty kredytowe:

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

### **Kredyty i pożyczki samochodowe**

Bank sprzedaje następujące detaliczne kredyty samochodowe:

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

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

### **Kredyty gospodarcze**

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

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

### **Kredyty ratalne**

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

### **Kredyty gotówkowe**

Obecnie w ramach kredytu gotówkowego klientom oferowane są następujące produkty:

- kredyty gotówkowe,
- kredyty konsolidacyjne.

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

### **Karty kredytowe**

Obecnie w ofercie Banku znajdują się następujące produkty kartowe:

- w sieci Oddziałów Banku oraz w Oddziałach Partnerskich: Visa Comfort, Visa Comfort Plus, TurboKARTA,
- w Punktach Obsługi Klienta w sieci partnera sprzedaży: karty „co-branded” Visa Saturn, Visa Media Markt, Visa Castorama.

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

### **Ubezpieczenia**

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

## **B. Źródła finansowania**

### **Depozyty**

Bank proponuje klientom detalicznym lokaty terminowe w PLN, a w ofercie Banku znajdują się następujące rodzaje produktów:

- lokaty terminowe o stałej stopie procentowej z kapitalizacją na koniec okresu i terminach od 1 do 36 miesięcy,
- lokaty progresywne o terminie 12 miesięcy o rosnącej stopie procentowej określonej w momencie zakładania lokaty.

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

Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów, które stanowiły 61,8% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2018 r. Produkty dla klientów detalicznych stanowiły 75,3% portfela depozytowego. W grupie lokat dla osób fizycznych przeważają lokaty terminowe o stałej stopie, z kapitalizacją na koniec okresu. Pozostałe 24,7% portfela stanowiły lokaty przyjmowane od klientów korporacyjnych.

### **Własne papiery wartościowe**

Finansowanie z tytułu własnych papierów wartościowych stanowiło 10,4% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2018 r. W roku 2018 Santander Consumer Bank S.A. kontynuował działania w celu dywersyfikacji źródeł finansowania, emitując obligacje w ramach programu emisji dłużnych papierów wartościowych z gwarancją Santander Consumer Finance S.A.. Santander Consumer Bank S.A. w 2018 r. wyemitował 451,0 mln zł obligacji. Wszystkie nowe emisje to obligacje zmiennokuponowe o terminie zapadalności 3 lub 4 lata. Obligacje zostały wyemitowane w ramach zaktualizowanego programu emisji z grudnia 2015 roku.

### **Sekurytyzacja**

We wrześniu 2015 roku Bank dokonał transakcji sekurytyzacji portfela kredytów ratalnych. Zawarta transakcja jest sekurytyzacją tradycyjną i rewolwingową polegającą na przeniesieniu prawa własności sekurytyzowanych wierzytelności na rzecz spółki specjalnego przeznaczenia SC Poland Consumer 2015-1 sp. z o.o (SPV2) z siedzibą w Polsce.

Spółka ta wyemitowała na bazie sekurytyzowanych aktywów obligacje o łącznej wartości 1 051 mln zł zabezpieczone poprzez zastaw rejestrowy na majątku SPV2. Na oprocentowanie wyemitowanych obligacji składa się stopa WIBOR 1M oraz marża. W wyniku sekurytyzacji Bank uzyskał finansowanie działalności w zamian za oddanie praw do przyszłych przepływów wynikających z sekurytyzowanego portfela kredytów. Maksymalny termin pełnego wykupu obligacji to 19 sierpnia 2025 r., natomiast Bank pierwotnie szacował, że nastąpi to w okresie do 2 lat od daty zawarcia transakcji. W marcu 2017 roku Bank podpisał aneks do transakcji sekurytyzacyjnej z 2015 roku, wydłużający okres odnawiania poziomu należności sekurytyzowanych (rewolwing). Skutkuje to na wydłużeniem efektywnego terminu transakcji o 2 lata. W celu wsparcia finansowania transakcji Bank udzielił SPV2 pożyczki podporządkowanej o wartości na dzień 31 grudnia 2018 r. wynoszącej 297 851 tys. zł. Pożyczka jest podporządkowana w stosunku do uprzywilejowanych i zabezpieczonych obligacji. Płatność odsetek od pożyczki następuje w ramach płatności kaskadowych tzn. realizowanych w określonej kolejności, ze środków posiadanych przez SPV2, zaś całkowita spłata kapitału będzie miała miejsce po pełnym wykupie obligacji. Oprocentowanie pożyczki oparte jest na stałej stopie.

W sierpniu 2016 roku Bank dokonał transakcji sekurytyzacji portfela kredytów gotówkowych. Zawarta transakcja jest sekurytyzacją tradycyjną i rewolwingową polegającą na przeniesieniu prawa własności sekurytyzowanych wierzytelności na rzecz spółki specjalnego przeznaczenia SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. (SPV3) z siedzibą w Polsce.

Spółka ta wyemitowała na bazie sekurytyzowanych aktywów obligacje o łącznej wartości 1 225 mln zł, zabezpieczone poprzez zastaw rejestrowy na majątku SPV3. Wyemitowane zostały trzy klasy obligacji: A, B i C. Klasa A w wysokości 1 mld zł została sprzedana zewnętrznemu inwestorowi. Klasa B i C o łącznym nominale 225 mln zł, została nabyta przez SCB, a następnie w grudniu 2016 roku odsprzedana Europejskiemu Bankowi Centralnemu (EBI) (w ramach programu EFSI - European Fund for Strategic Investment).

Na oprocentowanie wyemitowanych obligacji składa się stopa WIBOR 1M oraz marża. W wyniku sekurytyzacji Bank uzyskał finansowanie działalności w zamian za oddanie praw do przyszłych przepływów wynikających z sekurytyzowanego portfela kredytów. Maksymalny termin pełnego wykupu obligacji to 16 września 2026 r., natomiast Bank szacuje, że nastąpi to w okresie do 3 lat od daty zawarcia transakcji. W celu wsparcia finansowania transakcji Bank udzielił SPV3 pożyczki podporządkowanej o wartości na dzień 31 grudnia 2018 r. wynoszącej 37 388 tys. zł. Pożyczka jest podporządkowana w stosunku do uprzywilejowanych i zabezpieczonych obligacji. Płatność odsetek od pożyczki następuje w ramach płatności kaskadowych tzn. realizowanych w określonej kolejności, ze środków posiadanych przez SPV3, zaś całkowita spłata kapitału będzie miała miejsce po pełnym wykupie obligacji. Oprocentowanie pożyczki oparte jest na stałej stopie.

W sierpniu 2018 roku Bank podpisał aneks do transakcji sekurytyzacyjnej z 2016 roku, wydłużający okres odnawiania poziomu należności sekurytyzowanych (rewolwing). Skutkuje to na wydłużeniem efektywnego terminu transakcji o 6 miesięcy.

W świetle zapisów MSSF 9 warunki umowne obu sekurytyzacji nie spełniają przesłanek do nieuwzględniania sekurytyzowanych aktywów w sprawozdaniu z sytuacji finansowej Banku. W związku z powyższym Bank rozpoznaje sekurytyzowane aktywa na 31 grudnia 2018 r. w pozycji Kredyty i pożyczki udzielone klientom w wartości netto 2 176 405 tys. zł, co stanowi 11,6% sumy aktywów.

Oszacowana na dzień 31 grudnia 2018 r. wartość godziwa sekurytyzowanych aktywów netto wynosiła 2 209 805 tys. zł. Jednocześnie, w ramach istniejących transakcji sekurytyzacji, Bank wykazuje:

- w pozycji Zobowiązania wobec klientów zobowiązanie z tytułu przepływów z tytułu sekurytyzacji w wysokości 2 614 322 tys. zł, co stanowi 14,0% sumy zobowiązań i kapitałów własnych,
- w pozycji Kredyty i pożyczki udzielone klientom pożyczki podporządkowane w wartości 335 239 tys. zł,
- w pozycji Inne aktywa należności z tytułu rozliczeń bieżących z SPV2 oraz SPV3 w wysokości 144 292 tys. zł.

### C. Sieć sprzedaży

W 2018 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 i depozyty dla klientów detalicznych),
- mobilna sieć sprzedaży (oferująca kredyty samochodowe),
- Zespół Obsługi Klientów Korporacyjnych (pozyskujący depozyty od klientów korporacyjnych),
- zdalne kanały dystrybucji, tj. Departament Contact Center, własne i zewnętrzne strony internetowe oraz współpraca z partnerami handlowymi, prowadzącymi sklepy internetowe (sprzedaż kredytów gotówkowych, kart kredytowych, kredytów ratalnych, ubezpieczeń, lokat dla klientów detalicznych oraz kredytów samochodowych),
- zewnętrzna sieć sprzedaży (Bank korzysta obecnie z zewnętrznych sieci partnerskich, tj. sklepów na potrzeby dystrybucji kredytów ratalnych oraz dealerów/pośredników samochodowych na potrzeby dystrybucji kredytów samochodowych).

Według stanu na dzień 31 grudnia 2018 r. Bank posiadał:

- 152 oddziały własne,
- 170 oddziałów partnerskich,
- 361 partnerów sprzedaży kredytów samochodowych<sup>1</sup>,
- 7 504 aktywnych partnerów sprzedaży kredytów ratalnych<sup>2</sup>.

### D. Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2018 r. stan zatrudnienia w Banku wyniósł 1 463 etatów w Centrali oraz 961 etatów w Oddziałach. Kapitał ludzki Banku tworzą dobrze wykształceni, doświadczeni i zaangażowani specjaliści, eksperci i menedżerowie, którzy z powodzeniem realizują postawione przed nimi cele biznesowe, dbając o ciągły rozwój osobisty i zawodowy.

## VIII. System zarządzania w Banku

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

Funkcjonujący w Banku system zarządzania obejmuje w szczególności:

- system zarządzania ryzykiem,
- system kontroli wewnętrznej,

Ponadto w Banku funkcjonują procedury anonimowego zgłaszania wskazanemu Członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach – Komitetowi Audytu Banku, naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.

---

<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

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. Zarządzanie Bankiem ma charakter hierarchiczny i jest realizowane na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej.

#### **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, monitorowanie i testy warunków skrajnych ryzyka, kontrolę oraz raportowanie ryzyka, służące zapewnieniu prawidłowości procesu wyznaczania i realizacji szczegółowych celów prowadzonej przez Bank działalności.

W ramach systemu zarządzania ryzykiem Bank:

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

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

#### **B. System kontroli wewnętrznej**

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

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

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

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

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

System Kontroli Wewnętrznej w Banku obejmuje:

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

## IX. Zasady zarządzania ryzykami istotnymi w Banku

Za istotne rodzaje ryzyka w 2018 roku w Banku uznano:

- ryzyko kredytowe, w tym ryzyko koncentracji kredytowej, ryzyko portfela ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie (w tym ryzyko zbiorowego niewykonania zobowiązania przez kredytobiorców), ryzyko kredytowe kontrahenta oraz ryzyko kredytowania w walutach obcych,
- ryzyko rynkowe, w tym ryzyko ogólne stóp procentowych w portfelu bankowym oraz ryzyko walutowe,
- ryzyko płynności i ryzyko finansowania, w tym ryzyko finansowania,
- ryzyko operacyjne, w tym ryzyko IT, ryzyko prawne oraz ryzyko modelu,
- ryzyko braku zgodności, w tym ryzyko regulacyjne oraz ryzyko postępowania.

Bank posiada sformalizowane zasady zarządzania każdym z tych rodzajów ryzyka. Na wszystkie ryzyka zidentyfikowane jako istotne alokowany jest kapitał wewnętrzny zgodnie z przyjętymi w Banku procedurami.

Ponadto, w ostatnim kwartale 2018 roku został przeprowadzony proces identyfikacji i oceny ryzyk, na które narażony jest Bank. Za istotne rodzaje ryzyka uznano:

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

### 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 kredytowania w walutach obcych. Kapitał wewnętrzny na ryzyko kredytowe szacowany jest przy pomocy modelu na ryzyko kredytowe zgodnie z przyjętymi w Banku procedurami.

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

- ocena i weryfikacja wniosków kredytowych,
- monitoring i raportowanie poziomu wskaźników określających poziom ryzyka kredytowego,
- 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,
- wyznaczania poziomu odpisów na oczekiwane straty z tytułu utraty wartości 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 stanów 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 oraz miesięcznym oraz kwartalnym. Opracowywane są w ramach systemu informacji zarządczej i przesyłane do Członka Zarządu nadzorującego ryzyko kredytowe Banku oraz na posiedzenia Zarządu i Rady Nadzorczej.

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

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

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

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

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

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

Rok 2018 był kolejnym okresem, w którym Bank skoncentrował się na poprawie parametrów ryzyka kredytowego oraz poprawie efektywności działań operacyjnych.

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

W zakresie windykacji kredytów opóźnionych należy odnotować następujące działania:

- przeprowadzono szereg testów strategii działań windykacyjnych w odpowiedzi na nowy standard IFRS9,
- wdrożono sekwencję masowej komunikacji elektronicznej w sposób podnoszący satysfakcję klientów z procesu wczesnej windykacji,
- zaimplementowano rozwiązanie systemowe umożliwiające pozyskiwanie na masową skalę numerów telefonów z zewnętrznych źródeł (BIK, OSA),
- prowadzono kampanie windykacyjne o polubownym charakterze mające na celu doprowadzenie do istotnej spłaty części zadłużenia w zamian za umorzenia pozostałej części zobowiązania – głównie w części nie kapitałowej,
- przeprowadzono transakcje sprzedaży portfeli spisanych w ciężar rezerw kredytów ratałnych, kart kredytowych, pożyczek gotówkowych, kredytów i pożyczek samochodowych oraz kredytów i pożyczek hipotecznych.

W 2018 roku parametry ryzyka, takie jak m.in. NPL ratio (stosunek wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości do wartości brutto wszystkich kredytów), czy Risk Premium (oznaczające przyrost roczny kredytów przeterminowanych w stosunku do średniego poziomu portfela) utrzymywały się na stabilnym poziomie. Zmiana na wartości kosztów z tytułu odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek w roku 2018 wyniosła 265 mln zł w porównaniu do 106 mln zł w roku 2017. Wyższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości rok do roku wynikał przede wszystkim z jednorazowych zdarzeń w 2017 roku (wydłużenie okna odzysku do 60 miesięcy dla wszystkich produktów z pozytywnym wpływem na rachunek wyników) oraz wyższych rezerw w 2018 roku, głównie za sprawą rosnącego portfela kredytowego oraz wyższej kwoty udzielonych kredytów. W 2018 roku Bank utrzymał wysoki poziom pokrycia odpisem aktualizującym w stosunku do wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości. Portfel kredytów z utratą wartości wyniósł 1 596 mln zł na koniec 2018 roku w porównaniu do 1 503 mln zł na koniec roku 2017. Przyrost portfela NPL w znaczącej części wynikał ze zmiany podejścia w rozpoznawaniu korekty odsetek impairmentowych wg IFRS 9 – w nowym podejściu korekta nie ma już wpływu na stan bilansowy ekspozycji.

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

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

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

- monitoring i raportowanie wartości narażonej na ryzyko dla kursów walutowych i stóp procentowych,
- monitoring pozycji walutowej,
- wyznaczanie luki stopy procentowej,
- testy warunków skrajnych ryzyka rynkowego,
- nadzór nad operacjami wykonywanymi przez Departament Skarbu.

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

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

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

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

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

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

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

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

Bank nie udziela kredytów w walutach obcych i nie zawiera transakcji walutowych z klientami. Zakres operacji walutowych Banku ograniczony jest do finansowania istniejącego portfela kredytowego w walutach obcych oraz zamykania pozycji walutowych otwartych w wyniku spłaty walutowych rat kapitałowo-odsetkowych przez klientów Banku. Obecny portfel kredytów walutowych w aktywach Banku to transakcje zawarte do 2009 roku. W związku z tym systematycznie maleje wartość netto tego portfela, jak i jego udział w aktywach wynoszący na koniec 2018 roku 12%.

### **Ryzyko płynności i finansowania**

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

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

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

- wyznaczanie luki niedopasowania dla płynności,

- testy warunków skrajnych ryzyka płynności,
- analiza scenariusza planu awaryjnego płynności,
- monitoring koncentracji depozytów na bazie miesięcznej.

Płynność finansowa Banku jest kształtowana głównie poprzez środki pozyskane z depozytów klientów detalicznych i korporacyjnych, emisji własnych dłużnych papierów wartościowych, linii kredytowych z Grupy Santander i innych podmiotów, a także w ramach sekuryzacji portfela kredytowego. Portfel wysokiej jakości aktywów płynnych oraz niewykorzystane linie kredytowe stanowią część podstawową nadwyżki płynności zgodnie z Rekomendacją P oraz zapewniają podstawową i uzupełniającą rezerwę płynności w rozumieniu Uchwały nr 386/2008 KNF, również w sytuacji, gdy Bank pozyskuje środki z innych źródeł. Brak pozycji spekulacyjnych znacząco ogranicza ekspozycje Banku na brak płynności rynków finansowych.

### **Ryzyko operacyjne**

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

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

#### 1) Bankowość detaliczna:

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

#### 2) Bankowość komercyjna:

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

W wyniku przeprowadzonego na 2017 rok przeglądu procesu szacowania i dokumentowania kapitału wewnętrznego zidentyfikowano ryzyko operacyjne jako jedno z ryzyk istotnych. Ryzyko to jest pokryte ilościowym modelem szacowania kapitału wewnętrznego. W ramach ryzyka operacyjnego wyróżniono ryzyka istotne:

- 1) Ryzyko IT; zdefiniowane jako: ryzyko wynikające z niepewności związanej z prawidłowym, efektywnym i bezpiecznym wspieraniem działalności banku przez jego środowisko teleinformatyczne w szczególności pod pojęciem ryzyka IT należy rozumieć ryzyko związane z funkcjonowaniem i bezpieczeństwem infrastruktury teleinformatycznej i procesów z nią związanych, wykorzystywanej dla potrzeb działalności banku oraz do świadczenia usług dla klientów.
- 2) Ryzyko prawne; zdefiniowane jako: ryzyko poniesienia strat na skutek błędnego lub zbyt późnego opracowania lub uchwalenia regulacji, ich niestabilności, zmian w orzecznictwie, błędnego ukształtowania stosunków prawnych, jakości dokumentacji formalno-prawnej czy niekorzystnych rozstrzygnięć sądów lub innych organów w sprawach spornych prowadzonych z innymi podmiotami.
- 3) Ryzyko modelu; zdefiniowane jako: ryzyko potencjalnej straty, jaką może ponieść instytucja, wskutek decyzji, które mogły zasadniczo opierać się na wynikach uzyskanych przy zastosowaniu przez nią modeli, z powodu błędów w ich opracowaniu, wdrażaniu lub stosowaniu (art. 3 ust. 1 pkt 11 CRD IV). Ryzyko modeli w praktyce objawia się poprzez występowanie rozbieżności pomiędzy oszacowaniem wyznaczonym przez dany model a wielkością rzeczywistą. Można wyróżnić cztery zasadnicze źródła tych rozbieżności:
  - immanentne ograniczenia modeli,
  - ryzyko danych,
  - ryzyko założeń modeli,

- ryzyko administrowania modelami.

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

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

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

- 1) obszar związany z oszustwami zewnętrznymi i wewnętrznymi,
- 2) obszar dotyczący wykonania transakcji, dostawa i zarządzanie procesami operacyjnymi,
- 3) obszar odnoszący się do klientów, produktów i praktyk operacyjnych,
- 4) nowe produkty i związane z nimi modyfikacje procesów biznesowych,
- 5) realizowane nowe projekty,
- 6) obszar procesów IT i ich wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Banku,
- 7) nadzór nad ryzykami operacyjnymi u outsourcerów w związku z czynnościami realizowanymi na rzecz Banku,
- 8) obszar cyberbezpieczeństwa i nadzoru nad bankowością elektroniczną.

Podstawowymi narzędziami do wyznaczenia poziomu ryzyka operacyjnego w Banku są:

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

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

### **Ryzyko braku zgodności**

Ryzyko braku zgodności rozumie się jako ryzyko skutków nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych w procesach funkcjonujących w Banku.

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 2018 została dokonana w porównaniu do danych finansowych za rok poprzedni.

Podstawowe wskaźniki efektywnościowe na koniec 2018 roku i na koniec roku poprzedniego wynosiły:

- rentowność aktywów (ROA)<sup>3</sup> – 3,1% w 2018 r., 3,7% w 2017 r.,
- rentowność kapitałów (ROE)<sup>4</sup> – 17,2% w 2018 r., 22,0% w 2017 r.,
- koszty do dochodów (C/I)<sup>5</sup> – 37,6% w 2018 r., 38,3% w 2017 r.,
- koszty do dochodów (C/I) bez podatku od niektórych instytucji finansowych<sup>6</sup> – 35,1% w 2018 r., 35,9% w 2017 r.

W roku 2018 Bank osiągnął zysk netto w wysokości 558,6 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi spadek o 90,6 mln zł (tj. o-14,0%).

W roku 2018 wynik na działalności bankowej wyniósł 1 556,5 mln zł, w porównaniu do poprzedniego roku wynik ten był wyższy o 114,4 mln zł (tj. o +7,9%) i składał się z następujących pozycji:

- wynik z tytułu odsetek: 1 458,6 mln zł,
- wynik z tytułu prowizji: 108,1 mln zł,
- wynik z operacji finansowych i pozycji wymiany: -10,2 mln zł.

Kluczowymi czynnikami wpływającymi na poziom wskaźników efektywności oraz wyniku finansowego Banku w 2018 roku były w szczególności:

- wzrost poziomu marży odsetkowej netto o 155,7 mln zł (tj. +12,0%), co wynika z wzrostu portfela kredytowego i polepszającej się jego struktury (wyższy udział kredytów gotówkowych),
- wzrost wyniku z tytułu prowizji o 4,9 mln zł (tj. +4,7%) jest związany przede wszystkim z poniesieniem niższych jednorazowych kosztów prowizji partnerskich związanych z rozwojem sieci sprzedaży i przedłużenia kontraktów z kluczowymi partnerami sprzedaży ratalnej,
- spadek wyniku operacji finansowych oraz wyniku z pozycji wymiany o -46,3 mln zł, głównie w wyniku ujęcia przychodów Banku z tytułu likwidacji spółki zależnej AKB w wysokości 28,4 mln zł w roku poprzednim ( transakcja o charakterze jednorazowym). Dodatkowo w bieżącym okresie sprawozdawczym bank dokonał zmiany sposobu wyceny portfela kart kredytowych z oprocentowaniem opartym o czterokrotność stopy lombardowej z wyceny w

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

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

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

<sup>6</sup> Wskaźnik jest obliczany jako stosunek kosztów operacyjnych oraz pozostałych kosztów operacyjnych z wyłączeniem podatku od niektórych instytucji finansowych do wyniku działalności bankowej wraz z pozostałymi przychodami operacyjnymi.

zamortyzowanym koszcie na wycenę w wartości godziwej przez wynik finansowy. Powyższa zmiana wpłynęła na wynik operacji finansowych oraz z pozycji wymiany roku 2018 w łącznej kwocie -15,6 M,

- wyższe o 24,5 mln zł (tj. +4,8%) koszty działania Banku (z amortyzacją), wynikające głównie z:
  - wyższych kosztów z tytułu re-brandingu,
  - wyższych kosztów osobowych,
  - doradztwa biznesowego i konsultingu,
  - wyższych kosztów wysyłki pocztowej (zmiany prawne – RODO),
  - wyższych kosztów amortyzacji (jednorazowa wymiana sprzętu).

Wyżej wymienione wzrosty częściowo skompensowane zostały przez niższe koszty:

- czynszów za nieruchomości,
- z tytułu obowiązkowych opłat BFG.

Koszty działania Banku nie uwzględniają podatku od niektórych instytucji finansowych w wysokości 39,3 mln zł w 2018 r., który został zaprezentowany jako odrębna pozycja w sprawozdaniu z całkowitych dochodów,

- wyższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości aktywów finansowych o 159,1 mln zł (-149,9%) rok do roku, wynikał przede wszystkim z jednorazowych zdarzeń w 2017 roku (wydłużenie okna odzysku do 60 miesięcy dla wszystkich produktów z pozytywnym wpływem na rachunek wyników) oraz z rosnącego portfela kredytowego oraz wyższej kwoty udzielonych kredytów w 2018 roku,
- niższe pozostałe przychody operacyjne o -15,6 mln zł (-32,3%), co jest wynikiem głównie z rozwiązania przedawnionej rezerwy na działalność ubezpieczeniową (+22 mln zł) w roku poprzednim (transakcja o charakterze jednorazowym).

Na dzień 31 grudnia 2018 r. wartość aktywów ogółem wyniosła 18 692,04 mln zł, z czego najistotniejsze pozycje stanowiły:

- kredyty i pożyczki udzielone klientom: 14 880,93 mln zł,
- aktywa zastawione: 1 334,59 mln zł,
- aktywa finansowe wyceniane w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody: 1 450,36 mln zł.

Po stronie zobowiązań główne pozycje stanowiły:

- zobowiązania wobec klientów: 11 556,09 mln zł,
- zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu: 1 106,79 mln zł,
- zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych: 1 938,49 mln zł,

Kapitały razem wyniosły 3 297,13 mln zł, z czego:

- kapitał podstawowy: 520 mln zł,
- nadwyżka z emisji akcji: 768,05 mln zł,
- pozostałe kapitały: 984,51 mln zł,
- zyski zatrzymane: 1 024,58 mln zł.

## **XI. Strategia Banku na lata 2017-2019**

21 grudnia 2016 r. Rada Nadzorcza Santander Consumer Bank S.A. zatwierdziła „Strategię Santander Consumer Bank S.A. na lata 2017-2019”. Strategia ta jest kontynuacją działań i celów Banku na rynku consumer finance, które to Bank realizował w latach 2013 – 2016 i zakłada kontynuację dotychczasowego modelu biznesowego, biorąc jednocześnie pod uwagę nowe uwarunkowania makroekonomiczne i polityczne, nowe przepisy prawne i regulacje nadzorcze, w tym wzrost wymagań nadzoru w zakresie systemu zarządzania ryzykiem oraz wymogów kapitałowych.

Kluczowe cele strategiczne na lata 2017-2019 Santander Consumer Bank S.A. są następujące:

- 1) Umocnienie pozycji biznesowej i wizerunkowej Banku jako instytucji, która ma pozycję lidera na rynku „consumer finance”,
- 2) Dywersyfikacja i wzrost stabilnych źródeł finansowania Banku,
- 3) Utrzymanie kluczowych wskaźników (finansowych) powyżej ustalonych poziomów,

- 4) Utrzymywanie współczynników kapitałowych oraz współczynnika dźwigni finansowej na adekwatnym poziomie,
- 5) Umocnienie pozycji rynkowej Banku poprzez wykorzystanie komplementarnych względem oferty Banku produktów leasingowych Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. oraz PSA Finance Polska Sp. z o.o. i PSA Consumer Finance Sp. z o.o..

W grudniu 2018 r. Bank przeprowadził coroczny przegląd i ocenę realizacji celów strategicznych w roku 2018. Przeglądu dokonał, powołany przez Zarząd Banku, Zespół ds. przeglądu i oceny realizacji celów strategicznych.

W efekcie przeprowadzonego przeglądu Zespół skonkludował, iż wszystkie cele zawarte w Strategii na lata 2017-2019 były realizowane w 2018 r. zgodnie z założonymi planami oraz nie stwierdzono potrzeby aktualizacji Strategii w 2018 r.

## XII. Informacje niefinansowe

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

	31.12.2018
Skala zatrudnienia (liczba etatów)	2 424
Liczba aktywnych klientów	2 022 680
Liczba użytkowników bankowości elektronicznej	209 128
Liczba oddziałów	152
Liczba placówek partnerskich	170
% zaangażowanych pracowników	78%

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

Zasady etyczne i zasady postępowania, którymi kierować się powinni wszyscy pracownicy podmiotów należących do Grupy Santander we wszystkich swoich działaniach, stanowiące fundament Programu Compliance Grupy Santander określone są w Generalnym Kodeksie Postępowania oraz Zasadach przeciwdziałania korupcji. Zasady te są filarami, na których oparta jest działalność Grupy Santander. 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 pozytywnych wartości środowisko pracy.

Wspierając rozwój pracowników Bank proponuje program Strefy Wymiany Wiedzy, gdzie pracownicy po szkoleniu trenerskim przekazują wiedzę w formie szkoleń i warsztatów. Każdy może skorzystać z roli trenera oraz uczestnika szkolenia.

Dodatkowo zaproponowano wszystkim pracownikom program Katalog Szkoleń Otwartych gdzie oferujemy sprawdzone szkolenia w dobrej cenie odpowiadające wynikom badań i potrzebom pracowników. Bank również uruchomił z sukcesem i

proceedzi INDEX DZL – program stażowy dla każdego, gdzie pracownicy mogą zmienić obszar pracy zgodnie z procedurą staży. Dla rozwoju pracowników Bank również wprowadził projekt Strefy Mentoringu gdzie osoby pełniące funkcje mentorów (po szkole mentoringu) wspierają pracowników w osiągnięciu ich celów. W Banku prowadzony jest tak że program Top Talents dla pracowników szczególnie cennych dla naszej firmy.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **XIII. Podsumowanie**

W roku 2018 Santander Consumer Bank S.A. koncentrował swą działalność na dalszej poprawie efektywności, a także na dostosowaniu się do zmieniającego się otoczenia prawnego i regulacyjnego. Bank utrwalał 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 558,6 mln zł oraz utrzymał łączny współczynnik kapitałowy na bezpiecznym poziomie 19,12%.

Przemysław Kończal  
Prezes Zarządu

Piotr Żabski  
Wiceprezes Zarządu

Piotr Dolata  
Członek Zarządu

Mariusz Klepacz  
Członek Zarządu

Rafał Krawiec  
Członek Zarządu

Oleksandr Krupchenko  
Członek Zarządu

Paweł Muciek  
Członek Zarządu

Piotr Sinkiewicz  
Członek Zarządu