

SANTANDER CONSUMER BANK S.A.

Wrocław, ul. Legnicka 48b

SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI

SANTANDER CONSUMER BANK S.A.

ZA ROK OBROTOWY 2024

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 2024 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 2024 r. pełniła swoje obowiązki w następującym składzie:

- Pan Dariusz Gafka - Przewodniczący Rady Nadzorczej,
- Pan Joaquin Caracuel Barbecho - Członek Rady Nadzorczej,
- Pan Andrzej Burliga - Członek Rady Nadzorczej,
- Pan Ramon Billordo - Członek Rady Nadzorczej,
- Pani Paula Garcia Arana - Członek Rady Nadzorczej,
- Pan Patryk Nowakowski - Członek Rady Nadzorczej,
- Pani Monika Tatar - Członek Rady Nadzorczej,
- Pani Dorota Zimnoch - Członek Rady Nadzorczej.

W trakcie roku 2024 w składzie Rady Nadzorczej wystąpiły następujące zmiany:

- 1) w dniu 16 czerwca 2024 r. ze skutkiem na dzień 30 czerwca 2024 r. z funkcji Członka Rady Nadzorczej zrezygnował Pan Arkadiusz Wiktor Przybył;
- 2) w dniu 28 czerwca 2024 r. ze skutkiem na dzień 1 lipca 2024 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie powołało Pana Patryka Nowakowskiego na Członka Rady Nadzorczej;
- 3) w dniu 30 września 2024 r. ze skutkiem na dzień 30 listopada 2024 r. z funkcji Członka Rady Nadzorczej zrezygnował Pan Bruno Montalvo Wilmo;
- 4) w dniu 29 listopada 2024 r. ze skutkiem na dzień 1 grudnia 2024 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie powołało Pana Joaquin Caracuel Barbecho na Członka Rady Nadzorczej.

W roku 2024 odbyło się 9 posiedzeń Rady Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A.

Zarząd

Zarząd Santander Consumer Bank S.A. na dzień 31 grudnia 2024 roku pełnił swoje obowiązki w następującym składzie:

- Pan Przemysław Kończal - Prezes Zarządu,
- Pan Piotr Dolata - Członek Zarządu,
- Pan Marek Golusik - Członek Zarządu,
- Pan Mariusz Klepacz - Członek Zarządu,
- Pan Paweł Muciek - Członek Zarządu,
- Pan Tomasz Partyka - Członek Zarządu,
- Pan Piotr Sinkiewicz - Członek Zarządu,
- Pani Joanna Szczegielniak - Członkini Zarządu.

W trakcie roku 2024 skład Zarządu zmienił się w ten sposób, że:

- 1) w dniu 31 lipca 2024 roku ze skutkiem na ten dzień z funkcji Wiceprezesa Zarządu zrezygnował Pan Piotr Żabski;
- 2) w dniu 14 listopada 2024 roku ze skutkiem na dzień 31 grudnia 2024 r. Pan Mariusz Klepacz zrezygnował z funkcji Członka Zarządu.

W roku 2024 odbyło się 80 posiedzeń Zarządu Santander Consumer Bank S.A.

III. Podmioty zależne i kontrolowane

Na dzień 31 grudnia 2024 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 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,
- Stellantis Financial Services Polska Sp. z o.o. - podmiot zależny, w którym Bank posiada 50% udziałów w kapitale zakładowym,
- Stellantis Consumer Financial Services Polska Sp. z o.o. - podmiot zależny od Stellantis Financial Services Polska Sp. z o.o., w którym spółka ta posiada 100% udziałów w kapitale zakładowym,
- SCM POLAND AUTO 20191 DAC - podmiot kontrolowany przez Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki,
- SC Poland Consumer 23-1 Designated Activity Company - podmiot kontrolowany przez Bank w związku ze spełnieniem warunków kontroli określonych w MSSF 10.7. Bank nie posiada udziałów w kapitale zakładowym spółki.

IV. Najważniejsze wydarzenia w 2024 roku

Najważniejszymi wydarzeniami dla Banku w roku 2024 były:

- W zakresie pożyczek gotówkowych Bank kontynuował politykę zmierzającą do maksymalizacji efektywności kontaktów z Klientami oraz optymalizacji oferty produktowej. W 2024 r. rozwinęto istotnie sprzedaż w kanałach zdalnych, zwłaszcza w aplikacji mobilnej. W efekcie udało się osiągnąć istotne wzrosty zarówno poziomów sprzedaży nowych umów (5,7 mld zł, co oznacza wzrost +5% rok do roku), jak również średniego portfela pracującego (+1,05 mld PLN, tj. +21%);
- W obszarze sprzedaży ratalnej w 2024 r., zgodnie z obowiązującą strategią Santander Consumer Bank S.A. koncentrował się na utrzymaniu silnej pozycji na rynku sprzedaży ratalnej poprzez: utrzymanie udziału na rynku sklepów standardowych, utrzymanie współpracy z dużymi sieciami handlowymi, dalszy rozwój i wzrost sprzedaży na rynku internetowym, poszukiwanie nowych obszarów dla rozwoju sprzedaży oraz utrzymanie rentowności współpracy z partnerami handlowymi;

- W zakresie kart kredytowych w 2024 r. priorytetem było przygotowanie portfela Banku do migracji do nowego systemu dostarczonego przez nowego dostawcę, co umożliwi uruchomienie nowych usług oraz funkcjonalności kart, przy jednoczesnym zachowaniu poziomów sprzedaży zbliżonych do poprzednich lat oraz utrzymującej się wysokiej rentowności tego portfela;
- Została podjęta decyzja biznesowa o zakończeniu oferowania kredytów samochodowych w Banku w 2025 roku. Zamykany produkt był w fazie schyłkowej na rynku finansowania samochodów i o niskiej rentowności. Obecnie jest zastępowany bardziej zaawansowanymi formami finansowania takimi jak: najem, subskrypcja, leasing konsumencki, które są oferowane w ramach firm leasingowych lub finansowych;
- W ubezpieczeniach zmieniono ubezpieczenia związane z oferowanymi kredytami w związku z dostosowaniem ich do wymagań nowej Rekomendacji U.
- W zakresie produktów depozytowych oferowanych klientom, w 2024 r. Bank kontynuował strategię wzrostu wolumenu (W szczególności Bank koncentrował się na sprzedaży depozytów detalicznych 3 i 6 miesięcznych) przy utrzymaniu rentowności całej bazy depozytowej. Stabilność stóp procentowych sprzyjała pozyskiwaniu nowych depozytów oraz utrzymywaniu już pozyskanych pomimo aktywnych działań konkurencji. W efekcie udało się osiągnąć wzrost salda depozytów rok do roku aż o 2,1 mld PLN, co oznacza również istotny wzrost udziału w rynku (z ok. 1,9% na koniec 2023 r. do 2,4% na koniec 2024 r.);
- Wzrost znaczenia zdalnych kanałów dystrybucji i komunikacji z klientami, dynamiczna cyfryzacja biznesu:
 - 493 tys. aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej,
 - wzrost udziału kanałów zdalnych w finansowaniu sprzedaży (eHP+eSPL): 66,04% (+0,58 pp. r/r),
 - wzrost udziału kanałów zdalnych w sprzedaży kredytów gotówkowych (procesy mobilne, procesy online, procesy CC): 45,0% (+10 pp. r/r).
- W 2024 roku osiągnęliśmy wyniki NPS na poziomie 59. Co oznacza, że odnotowaliśmy wzrost o 3 p.p. rok do roku.
- Zawarcie transakcji sekurytyzacji syntetycznej portfela udzielonych przez Bank kredytów gotówkowych i ratałnych, której celem było uzyskanie ulgi kapitałowej na sekurytyzowanym portfelu.
- W dniu 27 listopada 2024 r. Bank otrzymał dywidendę ze spółki zależnej Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. w kwocie 180 300 tys. zł. Bank jako 100% udziałowiec spółki zależnej biorąc pod uwagę treść ekonomiczną tego zdarzenia, a także jej bieżące wyniki, rozpoznał otrzymaną dywidendę w przychodach Banku za rok 2024 r.
- Kontynuacja pracy nad wzmocnieniem efektywności kosztowej w zmieniającym się dynamicznie środowisku, w tym optymalizacja sieci Oddziałów, hiperautomatyzacja, digitalizacja, optymalizacja i uproszczenie procesów.
- W związku z posiadaniem przez Bank portfelem kredytów hipotecznych w CHF, skalą postępowań sądowych przeciwko Bankowi w związku z tymi umowami oraz orzecznictwem sądów powszechnych, Zarząd rozważył ryzyko, iż założone na bazie harmonogramów przepływy pieniężne z portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych, mogą nie być w pełni odzyskiwalne i/lub powstanie zobowiązanie skutkujące przyszłym wypływem środków pieniężnych. Dlatego oprócz rezerwy na indywidualne sprawy (w ujęciu portfelowym), utrzymywana jest dodatkowa rezerwa portfelowa na ryzyko prawne związane z potencjalnymi roszczeniami klientów.

Obciążenie wyniku finansowego Banku z tytułu w/w ryzyka w 2024 r. wyniosło 848,8 mln zł, natomiast łączne saldo rezerw w sprawozdaniu z sytuacji finansowej na koniec 2024 r. ukształtowało się na poziomie 1 407,7 mln zł, z czego 1 207,3 mln zł to rezerwa na indywidualne sprawy, natomiast 200,4 mln zł to rezerwa portfelowa.

W 2024 r. Bank w dalszym ciągu aktywnie zachęcał klientów posiadających kredyty mieszkaniowe indeksowane do CHF do zawierania ugód. Konstrukcja proponowanych ugód polegała na konwersji kredytu na złote polskie oraz/ lub na określeniu sposobu rozliczenia zobowiązań wynikających z zawartych umów kredytu. Warunki ugód były ustalane w trakcie indywidualnych negocjacji z klientami. Oferty ugodowe kierowane były zarówno do klientów będących aktualnie w sporze sądowym, jak i do klientów, którzy nie podjęli decyzji o skierowaniu sprawy do sądu. Do 31.12.2024 r. Bank zawarł 3541 ugód zarówno przedsądowych jak i tych po sprawach spornych, w tym 1880 w 2024 roku.

- Utrzymujący się stabilny poziom ryzyka kredytowego mimo spowolnienia gospodarczego. W trakcie roku udało się z sukcesem przeprowadzić częściową sprzedaż przeterminowanych należności z wpływem na wynik netto Banku w 2024 r. w wysokości 98,8 mln zł.
- Utrzymująca się mocna pozycja kapitałowa Banku, główne wskaźniki kapitałowe wyraźnie powyżej limitów regulacyjnych jak poniżej:
 - Łączny współczynnik kapitałowy (TCR) na 31.12.2024 wynosi 43,6%,
 - Wskaźnik dźwigni przy zastosowaniu w pełni wprowadzonej definicji kapitału Tier I wynosi 16,63%.

V. Nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach

W 2024 roku Santander Consumer Bank otrzymał następujące nagrody, wyróżnienia i pozycje w rankingach:

- Firma Przyjazna Klientowi - Bank Przyjazny Klientowi (czerwiec);
- Gwiazda Jakości Obsługi 2024 (kwiecień);
- Super Marka 2024 Jakość - Zaufanie - Renoma w kategorii Kredyty motoryzacyjne oraz tytuł Dobra Marka XV-lecia (kwiecień);
- Top Employer 2024;

PRODUKTY OSZCZĘDNOŚCIOWE

- 3. miejsce dla najlepszej lokaty bankowej w rankingu lokat bankowych portalu Rankomat.pl (październik)
- 2. miejsce dla najlepszej lokaty bankowej w rankingu lokat bankowych portalu Totalmoney.pl (październik)
- 1. miejsce dla Rachunku oszczędnościowego w rankingu kont oszczędnościowych portalu Totalmoney.pl (październik)
- 2. miejsce dla najlepszej lokaty bankowej w rankingu lokat bankowych portalu Rankomat.pl (wrzesień)
- 2. miejsce dla Lokaty Online na Nowe Środki w rankingu lokat bankowych portalu Totalmoney.pl (wrzesień)
- 1. miejsce dla Rachunku oszczędnościowego w rankingu kont oszczędnościowych portalu Totalmoney.pl (sierpień)
- 2. miejsce dla Lokaty Online na Nowe Środki w rankingu lokat bankowych portalu Totalmoney.pl (sierpień)
- 2. miejsce dla Lokaty Online Nowe Środki w rankingu lokat bankowych portalu Totalmoney.pl (lipiec)
- 2. miejsce dla Lokaty Online Nowe Środki w rankingu lokat bankowych portalu Totalmoney.pl (czerwiec)
- 2. miejsce dla Lokaty Online Nowe Środki w rankingu lokat bankowych portalu Totalmoney.pl (maj)
- 2. miejsce dla Lokaty Online Nowe Środki w rankingu lokat bankowych portalu Totalmoney.pl (marzec)
- 2. miejsce dla Lokaty Online Nowe Środki w rankingu lokat bankowych portalu Totalmoney.pl (luty)

KREDYTY GOTÓWKOWE

- 3. miejsce dla najlepszego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Kredytomat.pl (październik)
- 3. miejsce dla najlepszego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Totalmoney.pl (październik)
- 3. miejsce dla najlepszego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Kredytomat.pl (wrzesień)
- 3. miejsce dla Mistrzowskiego Kredytu Gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Totalmoney.pl (wrzesień)

- 3. miejsce dla najlepszego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Kredytomat.pl (sierpień)
- 3. miejsce dla najlepszego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Rankomat.pl (lipiec)
- 3. miejsce dla najlepszego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Kredytomat.pl (lipiec)
- 3. miejsce dla najlepszego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Kredytomat.pl (czerwiec)
- 3. miejsce dla najlepszego kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Kredytomat.pl (maj)
- 3. miejsce dla kredytu konsolidacyjnego w rankingu kredytów konsolidacyjnych portalu Kredytomat.pl (marzec)
- 3. miejsce dla kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Kredytomat.pl (marzec)
- 3. miejsce dla kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Rankomat.pl (luty)
- 2. miejsce dla najlepszej pożyczki on-line w rankingu pożyczek przez Internet rankingu portalu Totalmoney.pl (styczeń)
- 3. miejsce dla kredytu gotówkowego w rankingu kredytów gotówkowych portalu Kredytomat.pl (styczeń)

PRODUKTY SAMOCHODOWE

- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (wrzesień)
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (sierpień)
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (lipiec)
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (czerwiec)
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (marzec)
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (luty)
- 2. miejsce dla kredytu samochodowego w rankingu portalu Rankomat.pl (styczeń)

FINANSOWANIE SPRZEDAŻY

- 2. miejsce dla pożyczki online w rankingu pożyczek ratalnych przez Internet portalu Totalmoney.pl (październik)
- 2. dla pożyczki online w rankingu pożyczek ratalnych przez Internet portalu Totalmoney.pl (wrzesień)
- 2. miejsce dla pożyczki online w rankingu pożyczek ratalnych przez Internet portalu Totalmoney.pl (sierpień)
- 2. miejsce dla pożyczki online w rankingu pożyczek ratalnych przez Internet portalu Totalmoney.pl (lipiec)
- 2. miejsce dla pożyczki online na raty w rankingu pożyczek ratalnych przez Internet portalu Totalmoney.pl (czerwiec)

KARTY KREDYTOWE

- 2. miejsce dla najlepszej karty kredytowej TurboKARTA w promocji w rankingu kart kredytowych portalu Totalmoney.pl (sierpień)
- 2. miejsce dla najlepszej karty kredytowej TurboKARTA w promocji w rankingu kart kredytowych portalu Totalmoney.pl (lipiec)
- 2. miejsce dla najlepszej karty kredytowej TurboKARTA w promocji w rankingu kart kredytowych portalu Totalmoney.pl (czerwiec)
- 1. miejsce dla najlepszej karty kredytowej TurboKARTY w rankingu kart kredytowych portalu Totalmoney.pl (maj)
- 2. miejsce dla najlepszej karty kredytowej TurboKARTY w rankingu kart kredytowych portalu Totalmoney.pl (marzec)

VI. Otoczenie makroekonomiczne i regulacyjne w 2024 roku

Otoczenie makroekonomiczne

Po znaczącym spadku inflacji (CPI) do 2% w pierwszym półroczu 2024 nastąpiło przyspieszenie do poziomu prawie 5% na koniec roku. Utrzymujący się od pandemii oraz spowodowany wojną w Ukrainie wysoki deficyt budżetu Państwa spowodował wszczęcie procedury ograniczenia deficytu budżetowego oraz determinuje wysoką podaż dłużnych skarbowych papierów wartościowych.

Ponowne przyspieszenie inflacji obserwowane w drugiej połowie 2024 r było związane z utrzymaniem częściowego zamrożenia cen energii oraz rosnących cen żywności.

Dynamika inflacji przy umiarkowanym wzroście gospodarczym przyczyniły się do utrzymania stóp procentowych NBP na niezmienionym poziomie przez cały 2024 r (stopa referencyjna na poziomie 5,75%) pomimo rozpoczętego cyklu obniżek stóp procentowych przez zagraniczne banki centralne w szczególności FED i ECB.

W 2023 roku wzrost gospodarczy w Polsce nieznacznie był wyższy od zera natomiast w 2024 roku oczekuje się, że wrośnie do poziomu prawie 3%.

Otoczenie regulacyjne

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

Rekomendacja R

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

Kredyty konsumenckie na 31.12.2024	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażone w % - dopuszczaln y 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%	953 470	46 680	955 319	0,8%	420 335	61,6%	2	4 781
	od 0,15 do <0,25%	418 698	29 813	421 274	1,2%	145 621	62,6%	2	3 308
	od 0,25 do <0,50%	958 434	55 006	964 066	2,2%	213 897	63,0%	3	13 676
	od 0,50 do <0,75%	935 571	36 245	939 590	3,0%	145 997	62,9%	3	17 668
	od 0,75 do <2,50%	3 414 070	95 099	3 425 407	3,1%	420 053	62,8%	4	66 400
	od 2,50% do <10,00%	2 701 314	53 234	2 708 398	3,4%	308 542	64,0%	4	59 218
	od 10,00% do <45,00%	92 977	1 943	93 259	2,3%	25 120	64,3%	3	1 400
	od 45,00% do <100,00%	4 430	767	4 544	2,8%	1 663	67,9%	2	90
Faza 2	od 0,00 do <0,15%	8 353	1 584	8 377	16,3%	4 347	68,3%	1	1 143
	od 0,15 do <0,25%	8 888	1 047	8 947	21,3%	3 447	68,3%	2	1 571
	od 0,25 do <0,50%	46 586	1 776	46 720	25,3%	9 776	65,8%	3	8 477
	od 0,50 do <0,75%	72 155	1 166	72 272	28,5%	10 807	64,9%	3	13 925
	od 0,75 do <2,50%	286 379	2 280	286 631	27,7%	35 749	64,7%	3	53 043
	od 2,50% do <10,00%	169 178	446	169 231	33,9%	18 956	64,5%	3	37 747
	od 10,00% do <45,00%	8 866	2	8 866	42,2%	1 293	63,2%	4	2 402
	od 45,00% do <100,00%	519	0	519	46,6%	58	63,8%	5	155
POCI	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%	62	0	62	29,0%	5	60,2%	4	11
	od 0,50 do <0,75%	171	0	171	31,0%	12	59,2%	3	31
	od 0,75 do <2,50%	3 389	0	3 389	30,3%	278	59,9%	4	612
	od 2,50% do <10,00%	6 692	0	6 691	31,7%	613	59,2%	3	1 248
	od 10,00% do <45,00%	2 387	0	2 387	32,2%	255	58,8%	3	449
	od 45,00% do <100,00%	14	0	14	32,2%	2	58,6%	2	3

Kredyty hipoteczne na 31.12.2024	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	Oczekiwan e strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00 do <0,15%	61	0	61	0,8%	1	21,6%	10	0
	od 0,15 do <0,25%	0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
	od 0,25 do <0,50%	420 676	0	420 676	1,1%	8 584	27,2%	14	1 501
	od 0,50 do <0,75%	106 324	0	106 324	1,0%	2 853	27,6%	14	448
	od 0,75 do <2,50%	33 734	0	33 734	0,8%	985	28,9%	11	127
	od 2,50% do <10,00%	491	0	491	0,5%	14	33,0%	4	6
	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	0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		43 088	0	43 088	29,0%	703	28,3%	15	3 668
		14 569	0	14 569	23,4%	239	29,5%	16	998
		8 116	0	8 116	15,0%	153	29,1%	13	393
	POCI	30	0	30	0,0%	1	32,7%	4	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
		0	0	0	N/A	-	N/A	-	0

Pozostałe na 31.12.2024	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	Oczekiwan e strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00 do <0,15%	216 432	0	216 432	0,3%	4 840	23,9%	3	-551
	od 0,15 do <0,25%	40 407	0	40 407	0,5%	764	27,0%	3	81
	od 0,25 do <0,50%	41 001	0	41 001	0,8%	885	31,2%	3	140
	od 0,50 do <0,75%	17 582	0	17 582	1,0%	378	34,9%	4	83
	od 0,75 do <2,50%	31 826	0	31 826	1,3%	771	38,7%	4	207
	od 2,50% do <10,00%	11 453	0	11 453	1,7%	306	45,2%	4	100
	od 10,00% do <45,00%	706	0	706	1,6%	11	48,0%	4	5
	od 45,00% do <100,00%	0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
Faza 2	od 0,00 do <0,15%	6 621	0	6 621	3,8%	168	25,4%	2	82
	od 0,15 do <0,25%	1 984	0	1 984	3,2%	37	24,5%	3	23
	od 0,25 do <0,50%	1 678	0	1 678	6,8%	44	29,2%	3	41
	od 0,50 do <0,75%	1 283	0	1 283	7,7%	33	37,7%	4	48
	od 0,75 do <2,50%	1 618	0	1 618	9,0%	58	39,6%	3	68
	od 2,50% do <10,00%	525	0	525	35,1%	17	50,6%	3	92
	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
POCI	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%	0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
	od 0,50 do <0,75%	0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
	od 0,75 do <2,50%	0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
	od 2,50% do <10,00%	0	0	0	N/A	-	N/A	-	0
	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

Kredyty hipoteczne na 31.12.2024	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony %	Oczekiwane strata kredytowa (ECL)
Faza 3	do 12 miesięcy	14 585	298	36,0%	2 862
	od 13 do 24 miesięcy	10 883	198	54,3%	2 843
	od 25 do 36 miesięcy	9 336	140	66,3%	4 539
	od 37 do 48 miesięcy	5 954	70	76,2%	3 457
	od 49 do 60 miesięcy	4 916	79	91,4%	3 994
	od 61 do 84 miesięcy	6 967	84	100,0%	6 061
	powyżej 84 miesięcy	27 447	329	99,6%	22 631
	POCI				
	do 12 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 13 do 24 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 25 do 36 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 37 do 48 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 49 do 60 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 61 do 84 miesięcy	0	-	N/A	0
	powyżej 84 miesięcy	0	-	N/A	0

	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony %	Oczekiwane strata kredytowa (ECL)
Pozostałe na 31.12.2024					
Faza 3	do 12 miesięcy	3 033	103	52,5%	1 594
	od 13 do 24 miesięcy	2 214	71	64,9%	1 451
	od 25 do 36 miesięcy	1 559	75	80,8%	1 268
	od 37 do 48 miesięcy	807	38	86,2%	700
	od 49 do 60 miesięcy	754	36	93,0%	703
	od 61 do 84 miesięcy	1 681	75	100,0%	1 681
	powyżej 84 miesięcy	2 255	81	100,0%	2 255
POCI	do 12 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 13 do 24 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 25 do 36 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 37 do 48 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 49 do 60 miesięcy	0	-	N/A	0
	od 61 do 84 miesięcy	0	-	N/A	0
	powyżej 84 miesięcy	0	-	N/A	0

Ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych

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

Na dzień 31.12.2024 r. Bank posiadał portfel 7,7 tys. kredytów hipotecznych opartych na walucie CHF w kwocie 1 090 537 tys. zł (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w wysokości 907 426 tys. zł). Bank posiadał również portfel 0,5 tys. kredytów, które wcześniej były oparte na walucie CHF, a następnie w trakcie trwania umowy zostały przewalutowane na walutę PLN w kwocie 78 069 tys. zł (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w wysokości 46 983 tys. zł). Liczba kredytów spłaconych opartych na walucie CHF wynosi 17,7 tys. Liczba kredytów spłaconych opartych na walucie CHF wynosi 17,7 tys. a kwota uruchomiona tych kredytów wynosi 2,0 mld zł.

Na dzień 31.12.2023 r. Bank posiadał portfel 10,5 tys. kredytów hipotecznych opartych na walucie CHF w kwocie 1 522 767 tys. zł (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w wysokości 795 939 tys. zł). Bank posiadał również portfel 0,5 tys. kredytów, które wcześniej były oparte na walucie CHF, a następnie w trakcie trwania umowy zostały przewalutowane na walutę PLN w kwocie 67 685 tys. zł (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w wysokości 16 600 tys. zł). Liczba kredytów spłaconych opartych na walucie CHF wynosiła 17,7 tys. Liczba kredytów spłaconych opartych na walucie CHF wynosiła 17,7 tys., a kwota uruchomiona tych kredytów wynosi 2,0 mld zł.

Wartości podane powyżej dotyczą kredytów hipotecznych narażonych na ryzyko prawne związane z walutą CHF wg stanu na 31.12.2024 r.

Na dzień 31 grudnia 2024 roku, Bank zwiększył szacunki ryzyka prawnego związanego z kredytami hipotecznymi indeksowanymi do CHF w wyniku przeglądu i aktualizacji przyjmowanych założeń i będzie kontynuował monitorowanie tego ryzyka w kolejnych okresach sprawozdawczych. Zmiana szacunków uwzględnia aktualny stan linii orzeczniczej sądów.

W zakresie sporów sądowych powstałych na tle kredytów indeksowanych do walut obcych nadal utrzymują się linie orzecznicze niekorzystne dla banków, które dzielą się zasadniczo na dwie główne kategorie: (1) linia dominująca - nieważność umowy kredytu jako: skutek abuzywności ww. norm zawartych w umowie (tzw. nieważność względna) lub nieważność, której podstawę stanowi art. 58 KC (tzw. nieważność bezwzględna); (2) linia drugorzędna - wyroki, których skutkiem jest tzw. „odfrankowanie” kredytu – tj. uznanie, że skutkiem abuzywności normy, która przewiduje indeksację kredytu oraz normy kursowej (odsyłającej do tabeli Banku) jest usunięcie mechanizmu indeksacji i traktowanie zobowiązania kredytobiorcy jako kredytu złotowego oprocentowanego według stawki właściwej dla waluty CHF;

Sporadycznie pojawiają się też orzeczenia częściowo korzystne dla banków, opierające się na uznaniu samej indeksacji kredytu jako dopuszczalnej i zgodnej z prawem, przy jednoczesnym uznaniu abuzywności i eliminacji normy kursowej (postanowień odsyłających do tabeli bankowej) i zastąpienia jej alternatywnym, obiektywnym miernikiem indeksacji, tj. kursem średnim NBP. Może ona skutkować uznaniem określonych roszczeń kredytobiorcy, jednak w wysokości wyłącznie różnic kursowych zbliżonych do wielkości spreadu walutowego;

Zdarzają się też. (jednostkowo) orzeczenia korzystne dla banków, oparte m.in. na uznaniu braku abuzywności klauzul przeliczeniowych czy też braku posiadania statusu konsumenta, co skutkuje oddaleniem powództwa wobec banku.

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

Podsumowując z uwagi na pozostające nadal do rozstrzygnięcia przez TSUE kolejne pytania prejudycjalne, na moment podpisania niniejszego sprawozdania, Bank przy szacowaniu ryzyka prawnego dotyczącego portfela kredytów indeksowanych do CHF uwzględnia różne scenariusze rozstrzygnięć sądowych. Na szacunki te może mieć wpływ także praktyka sądów krajowych, przy czym Bank monitoruje na bieżąco stan orzecznictwa sądowego w sprawach kredytów indeksowanych do waluty obcej pod kątem kształtowania się, ewentualnych zmian linii orzeczniczych oraz projektowane zmiany legislacyjne w tym tzw. „Pakiet frankowy” mające na celu przywrócenie równowagi stron oraz polubowne rozwiązywanie sporów z kredytobiorcami. Bank prowadzi odrębny rejestr ww. spraw sądowych i raportuje te sprawy.

W związku z powyżej opisaną sytuacją Bank zidentyfikował ryzyko, iż planowane na bazie harmonogramów przepływy pieniężne z portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych zarówno dla już otrzymanych pozwów jak i tych spodziewanych na podstawie oceny statystycznej mogą być nie w pełni odzyskiwalne i/lub też powstanie zobowiązanie skutkujące przyszłym wypływem środków pieniężnych. Bank rozpoznaje wpływ ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych zgodnie z wymogami:

- MSSF 9 „Instrumenty finansowe” w przypadku kredytów aktywnych oraz
- MSR 37 „Rezerwy, zobowiązania warunkowe i aktywa warunkowe” w przypadku kredytów całkowicie spłaconych oraz w sytuacji, gdy wartość bilansowa brutto aktywnego kredytu jest niższa niż wartość rozpoznanego ryzyka.

Korekta wartości bilansowej brutto (zgodnie z MSSF 9) oraz rezerwa (zgodnie z MSR 37) została oszacowana z uwzględnieniem szeregu założeń, w tym: pozostałego okresu kredytowania ekspozycji, prawdopodobieństwa zgłoszenia roszczeń przez kredytobiorców oraz prawdopodobieństwa przegrania sporu sądowego z uwzględnieniem możliwych scenariuszy negatywnych rozstrzygnięć spraw sądowych, które istotnie wpływają na kwotę szacunku ujętą w sprawozdaniu finansowym Banku.

Według stanu na 31.12.2024 r. Bank jest pozwany w 6969 postępowaniach (5330 na 31.12.2023 r.) dotyczących kredytów indeksowanych do waluty CHF o wartości przedmiotu sporu 1 818 735 tys. zł (1 380 889 tys. zł na 31.12.2023 r.). Udział kredytów spłaconych na moment wniesienia pozwu w całkowitej liczbie spraw spornych wynosi 16% (13 % na 31.12.2023 r.). W zakresie pozwu zbiorowego uprawomocnił się wyrok I instancji, w wyniku cofnięcia apelacji przez pozwaną i powodów. Skutkiem wyroku jest unieważnienie 31 umów objętych pozwem oraz zapłata kosztów sądowych.

Na dzień 31.12.2024 r. skumulowany wpływ ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych w Banku wyniósł 1 407 654 tys. zł (991 570 tys. zł w roku 2023), w tym:

- korekta do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9 w kwocie 954 409 tys. zł (812 539 tys. zł w roku 2023),
- rezerwa ujęta zgodnie z MSR 37 w kwocie 453 245 tys. zł (179 031 tys. zł w roku 2023).

Łączny koszt ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych uwzględniony w rachunku zysków i strat w roku 2024 wyniósł 848 769 tys. zł wobec 510 769 tys. zł w roku 2023. co stanowiło wzrost o 66% r/r.

Na dzień 31.12.2024 r. całkowita korekta wartości bilansowej brutto oraz utworzone rezerwy wynikające z ryzyka prawnego oraz rezerwy prawne (na sprawy sporne oraz na część portfelową) stanowią 120,5% aktywnego portfela narażonego na ryzyko prawne związane z walutą CHF brutto (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9).

Na dzień 31.12.2023 r. całkowita korekta wartości bilansowej brutto oraz utworzone rezerwy wynikające z ryzyka prawnego oraz rezerwy prawne (na sprawy sporne oraz na część portfelową) stanowią 62,3% aktywnego portfela narażonego na ryzyko prawne związane z walutą CHF brutto (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9).

Zmiana skumulowanego wpływu ryzyka prawnego dot. kredytów hipotecznych w walutach obcych w 2024 r. wynikała z dokonanych przeglądów ww. ryzyka. W wyniku tych przeglądów uwzględniono zaktualizowaną ocenę prawdopodobieństw rozważanych scenariuszy zakończenia sporów sądowych, poziomu spodziewanych ugód i ilości spodziewanych pozwów, jak również kosztów rozliczeń wyroków sądowych związanych ze stwierdzeniem nieważności umów kredytu. W szczególności

w ramach dokonanych w 2024 przeglądów ryzyka prawnego uwzględniono szereg czynników, m.in.: wzrost prawdopodobieństwa unieważnienia umowy, uwzględnienie zasądzanych na rzecz kredytobiorcy odsetek ustawowych za opóźnienie, wzrost prawdopodobieństwa przegranej oraz wyższe niż zakładane na koniec 2023 roku koszty rozwiązań ugodowych.

W 2024 r. Bank w dalszym ciągu aktywnie zachęcał klientów posiadających kredyty mieszkaniowe indeksowane do CHF do zawierania ugód. Konstrukcja proponowanych ugód polegała na konwersji kredytu na złote polskie oraz/ lub na określeniu sposobu rozliczenia zobowiązań wynikających z zawartych umów kredytu. Warunki ugód były ustalane w trakcie indywidualnych negocjacji z klientami. Oferty ugodowe kierowane były zarówno do klientów będących aktualnie w sporze sądowym, jak i do klientów, którzy nie podjęli decyzji o skierowaniu sprawy do sądu. Do 31.12.2024 r. Bank zawarł 3541 ugód zarówno przedsądowych jak i tych po sprawach spornych, w tym 1880 w 2024 roku oraz 1221 w 2023 roku.

VII. Model działania Banku

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

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

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

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

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

Bank aktywnie dokonuje zmian wewnętrznych, dostosowując się do realiów i wyzwań dynamicznie zmieniającego się otoczenia rynkowego. Chcąc zwiększać swoją konkurencyjność, szybciej reagować na zmieniające się potrzeby, lepiej rozumieć i szybciej spełniać oczekiwania Klientów i partnerów biznesowych dostarczając wartość w odpowiednim czasie, zwiększać zaangażowanie pracowników - po okresie stopniowego wdrażania i rozszerzania metodyk zwinnych w obszarze rozwoju, zdobyciu odpowiednich doświadczeń przez organizację i potwierdzeniu przewagi i skuteczności takich metodyk w środowisku SCB - Bank w roku 2021 podjął decyzję o dalszym zwiększeniu skali wykorzystania metodyk zwinnych i rozpoczęciu transformacji zwinnej Agile@Scale dla niemal całej centrali Banku (90%) i tym samym o zmianie modelu operacyjnego na model zwinny. Cały rok 2024 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 6 Centrów Rozwoju (odpowiedzialnych za poszczególne obszary biznesowe) a w ich ramach 22 – cross-funkcjonalne zespoły zwinne pracujące w metodyce Scrum.

W ramach zwinnego modelu operacyjnego Bank kontynuuje rozwój kanałów zdalnych, sprzedaży e-commerce, integracji z Partnerami Handlowymi, automatyzacji i digitalizacji procesów, rozwija procesy ryzyka w oparciu o strategię i wyznaczone cele.

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

Bank kontynuuje rozwój cyfrowy poprzez inicjatywy ukierunkowane na zwiększanie dostępności oferty i procesów sprzedażowych w samoobsługowych kanałach elektronicznych oraz automatyzację i digitalizację obszaru back-office, jednocześnie dbając o zwiększanie liczby i aktywności klientów w aplikacji mobilnej. Do najważniejszych zmian w tym roku zaliczamy udostępnienie nowych przycisków sprzedażowych z prostym przekazem „weź kredyt”, „otwórz lokatę” oraz wdrożenie rozwiązania umożliwiającego pełną personalizację ofertową w aplikacji. Dodatkowo w ramach strategii aplikacyjnej rozpoczęły się prace koncepcyjne nad nową wersją aplikacji mobilnej. Wspomniane inicjatywy oraz inne wdrożenia zaowocowały bardzo dobrymi wynikami w obszarze bankowości elektronicznej (stan na koniec roku 2024):

- Liczba unikalnych użytkowników: 537 tys. – wzrost o 59 tys. (12%) w stosunku do 2023 roku,
- Liczba unikalnych użytkowników mobile only: 487 tys., co stanowi 91% wszystkich użytkowników bankowości elektronicznej – wzrost o 88 tys. (22%),
- Liczba logowań: 2,774 mln – wzrost o 510 tys. (23%) w stosunku do 2023 roku,
- Sprzedaż kredytu w aplikacji w 2024 roku wyniosła 849 mln zł – wzrost o 525 mln zł w stosunku do 2023 roku,
- Udział sprzedaży kredytu w aplikacji do wyniku ogólnego wynosi już 15% - w 2023 roku wynosił 8%,
- Sprzedaż lokat w aplikacji w 2024 roku wyniosła 706 mln zł.

Realizacja usług operacyjnych najwyższej jakości w 2024 była możliwa dzięki ciągłemu dążeniu do poprawy efektywności i jakości procesów operacyjnych, a także poprzez:

- Zautomatyzowanie procesów masowych i powtarzalnych – wzrost wskaźnika automatyzacji w obsłudze Klienta do poziomu 28% w roku 2024 vs 19% w 2023,
- Przyspieszenie średnio o 3 dni czasu na odpowiedź do Klienta w kanale elektronicznym, dając wynik 6 dni na koniec roku 2023,
- Digitalizację korespondencji seryjnej w odpowiedziach do Klientów Banku - wzrost wskaźnika digitalizacji odpowiedzi do 70% dla Klientów posiadających zaufane adresy mailowe i zgodę na taką formę kontaktu,
- Wdrożenie 13 nowych robotów, które budują farmę robotów posiadającą na koniec roku 2024 w sumie 61 robotów w Banku,
- Wzrost o 2 nowe self-service dla Klienta, dając wskaźnik 16 self-service w Operacjach na koniec roku 2024,
- Udoskonalenie kilkudziesięciu pism posprzedażowych poprzez wprowadzenie w nich założeń „Prostego języka” i zmian związanych z przejrzystym i przyjaznym wyglądem pism dla Klientów.

Rozwijanie kompleksowego systemu kontroli jakości danych i usług operacyjnych, z zachowaniem adekwatnych mechanizmów kontrolnych tworzonych i utrzymywanych przez najwyższej klasy specjalistów, dzięki czemu poziom jakości danych w Banku zgodnie z modelem RDA kształtował się na wysokim poziomie 96,7% - 98,0%, a zgodnie z modelem lokalnym (SZJD) 97,7% - 98,0%.

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

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

A. Produkty kredytowe i ubezpieczeniowe

W 2024 roku Santander Consumer Bank S.A. posiadał w swojej ofercie następujące produkty kredytowe:

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

Kredyty i pożyczki samochodowe

Bank sprzedaje następujące detaliczne kredyty samochodowe:

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

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

Kredyty ratalne

Kredyty ratalne na zakup towarów i usług to produkt skierowany do klientów nowych, którzy wcześniej nie korzystali z oferty Banku, jak również do klientów, którzy aktualnie spłacają inne zobowiązania wobec Banku lub korzystali z produktów Banku w przeszłości. Produkt ten dostępny jest na terenie całego kraju, u partnerów handlowych, którzy mają podpisaną z Bankiem umowę o współpracy. Produkt ten stanowi główne źródło pozyskiwania nowych klientów, korzystających w dalszym etapie współpracy z innych produktów Banku. Uzupełnieniem oferty finansowania zakupu dóbr trwałych jest pożyczka

Kredyty gotówkowe

Obecnie w ramach kredytu gotówkowego klientom oferowane są następujące produkty:

- kredyty gotówkowe,
- kredyty konsolidacyjne.

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

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

Karty kredytowe

Obecnie w ofercie Banku znajdują się następujące produkty kartowe: Visa Comfort, Visa TurboKARTA,

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

Ubezpieczenia

Bank oferuje swoim klientom również produkty ubezpieczeniowe powiązane i niepowiązane z ofertą kredytową Banku. W tym obszarze Bank koncentruje się przede wszystkim na zapewnieniu klientom adekwatnych do ich potrzeb produktów

ubezpieczeniowych oraz na ciągłej rozbudowie swojej oferty, dostępnej w różnych kanałach dystrybucji. Bank pracuje nad rozwojem sprzedaży ubezpieczeń w kanałach zdalnych, w tym z wykorzystaniem posiadanej bazy danych klientów.

B. Źródła finansowania

Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów, które stanowiły 76,8% zobowiązań i kapitałów ogółem na dzień 31 grudnia 2024 r. Na koniec 2023 roku udział ten wynosił 74,4% co oznacza wzrost o 2,4 pkt. procentowego. Zwiększenie udziału zobowiązań wobec klientów wynikał z osiągniętego dynamicznego wzrostu wolumenu depozytów klientów, który wyniósł 15,5% r/r.

Depozyty

Dominującym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów w walucie krajowej. W ramach zobowiązań zaciągniętych od klientów niefinansowych, prawie 49% stanowią lokaty terminowe o stałej stopie klientów detalicznych. Ofertę lokat terminowych uzupełnia rachunek oszczędnościowy wprowadzony pod koniec 2020 roku.

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

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

Własne papiery wartościowe

Realizując strategię zwiększenia udziału depozytów w strukturze finansowania Santander Consumer Bank S.A. w 2024 r. nie zdecydował się na emisję kolejnych transz obligacji w ramach posiadanego (wspólnego z Santander Consumer Multirent) programu emisyjnego.

W 4-tym kwartale 2024 roku Bank terminowo wykupił zapadającą transzę obligacji o wartości nominalnej 300 mln zł.

Sekurytyzacja

W 2024 roku Bank dokonał nowych transakcji sekurytyzacyjnych i kontynuował realizację transakcji rozpoczętej w 2022 roku.

W ramach transakcji rozpoczętej w 2022 roku, Bank przeniósł prawa własności z przyszłych przepływów pieniężnych o wartości 1250 mln zł do spółki specjalnego przeznaczenia (SPV) z siedzibą w Irlandii oraz udzielił tej spółce pożyczki podporządkowanej w kwocie 250 mln zł. Pożyczka jest podporządkowana w stosunku do uprzywilejowanych i zabezpieczonych obligacji. Płatność odsetek od pożyczki następuje w ramach płatności kaskadowych tzn. realizowanych w określonej kolejności, ze środków posiadanych przez SPV, zaś całkowita spłata kapitału będzie miała miejsce po pełnym wykupie obligacji. Oprocentowanie pożyczki oparte jest na stałej stopie.

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

W grudniu 2024 roku Bank przedłużył o 12M okres rewolwingowy transakcji. W konsekwencji początek amortyzacji transakcji rozpocznie się w grudniu 2025 r. Pozostałe warunki transakcji pozostały bez zmian.

Na dzień 31.12.2024 r. wartość godziwa aktywów wynosiła odpowiednio:

- udzielona pożyczka podporządkowana 253 307,14 tys. zł.
- aktywa sekurytyzowane - 1 081 818 tys. zł.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. Bank rozpoznaje w sprawozdaniu z sytuacji finansowej jako „Zobowiązania wobec klientów” zobowiązanie z tytułu przepływów sekurytyzacyjnych w wysokości 1 253 546,30 tys. zł.

Oszacowana na dzień bilansowy wartość godziwa zobowiązania z tytułu przepływów z sekurytyzacji wynosiła 1 256 195,91 tys. zł.

C. Sekurytyzacje syntetyczne

W czerwcu 2024 r. Santander Consumer Bank S.A. przeprowadził transakcję sekurytyzacji syntetycznej portfela udzielonych przez Bank kredytów gotówkowych i ratałnych. Celem przeprowadzonej transakcji było uzyskanie ulgi kapitałowej na portfelu kredytów detalicznych. Transakcja ma formę sekurytyzacji syntetycznej STS z rozpoznaniem przeniesieniem istotnej części ryzyka i składa się z trzech transz. Dnia 29 czerwca 2024 r. Bank podpisał umowę z prywatnym inwestorem, w ramach której pozyskał gwarancję finansową na 100% transzy Mezzanine. W ramach transakcji Bank nabył ochronę przed ryzykiem kredytowym w formie syntetycznej w odniesieniu do ekspozycji składających się na portfel sekurytyzowany i powstałych w toku zwykłej działalności Banku, w formie gwarancji finansowej wystawionej przez inwestora. Dodatkowo, w celu zabezpieczenia realizacji płatności z gwarancji finansowej inwestor złożył depozyt środków pieniężnych w wysokości odpowiadającej gwarantowanej sumie w ramach gwarancji finansowej. Efektywna data uzyskania gwarancji to 28 czerwca 2024 r. Wpływ na aktywa ważone ryzykiem Banku został rozpoznany na datę raportową 30 czerwca 2024 r. Portfel objęty sekurytyzacją to portfel kredytów gotówkowych i ratałnych w łącznej kwocie 3 409 981 tys. zł, przy czym gwarancja obejmuje część kapitałową udzielonych kredytów dla transzy Mezzanine. Transakcja zawiera półroczny okres rewolwingowy, podczas którego Bank ma możliwość uzupełniania zamortyzowanej kwoty portfela sekurytyzowanego nowymi ekspozycjami spełniającymi kryteria określone w umowie. Transakcja nie posiada elementu finansowania, a objęty nią wyselekcjonowany portfel kredytów gotówkowych i ratałnych pozostaje w bilansie Banku. Transakcja jest elementem strategii optymalizacji kapitału Tier 1 Banku.

Wartość bilansowa portfela sekurytyzacji syntetycznej	31.12.2024
transza uprzywilejowana	3 019 972
transza mezzanine	279 832
transza pierwszej straty	89 216
Razem	3 389 021

W 2023 oraz 2024 roku Santander Consumer Bank S.A. kontynuował rozpoczętą w roku 2022 transakcję sekurytyzacji syntetycznej portfela udzielonych przez Bank kredytów ratałnych. 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	31.12.2024	31.12.2023
transza uprzywilejowana	933 997	933 997
transza mezzanine	198 260	198 260
transza pierwszej straty	13 752	13 752
Razem	1 146 009	1 146 009

D. Sieć sprzedaży

W 2024 roku Bank realizował sprzedaż produktów poprzez następujące kanały dystrybucji:

- stacjonarna sieć sprzedaży, obejmująca:
 - sieć oddziałów własnych i oddziałów partnerskich, w których oferowane są kredyty gotówkowe, karty kredytowe, ubezpieczenia i depozyty dla klientów detalicznych,
 - mobilna sieć sprzedaży kredytów ratałnych,
 - mobilna sieć sprzedaży oferująca kredyty samochodowe,

- 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).
- zdalne kanały dystrybucji, w tym:
 - własny Departament Contact Center i zewnętrzne Call Center,
 - własne i zewnętrzne strony internetowe oraz współpraca z partnerami handlowymi, prowadzącymi sklepy internetowe (sprzedaż kredytów gotówkowych, kredytów ratalnych, ubezpieczeń, lokat dla klientów detalicznych oraz kredytów samochodowych),
 - bankowość elektroniczna, w ramach której oferowana jest aplikacja mobilna oraz bankowość internetowa (w postaci dedykowanej strony internetowej).
- Zespół Obsługi Klientów Korporacyjnych, pozyskujący depozyty od klientów korporacyjnych.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2024 r. Bank posiadał:

- 38 oddziałów własnych,
- 239 oddziałów partnerskich,
- 156 partnerów sprzedaży kredytów samochodowych¹,
- 5 638 aktywnych partnerów sprzedaży kredytów ratalnych².

E. Stan zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2024 r. stan zatrudnienia w Banku wyniósł 969 etatów w Centrali oraz 191 etatów w Oddziałach.

Kapitał ludzki Banku tworzą dobrze wykształceni, doświadczeni i zaangażowani specjaliści, eksperci i menedżerowie, którzy z powodzeniem realizują postawione przed nimi cele biznesowe, dbając o ciągły rozwój osobisty i zawodowy.

VIII. System zarządzania w Banku

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

Funkcjonujący w Banku system zarządzania obejmuje w szczególności:

- system zarządzania ryzykiem,
- system kontroli wewnętrznej.

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

System zarządzania, w tym system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej, dostosowany do wielkości i profilu ryzyka Banku, jest projektowany i wprowadzany przez Zarząd Banku. Zarząd Banku ponosi odpowiedzialność

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

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

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 2024 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, ryzyko stopy procentowej w portfelu bankowym (IRRBB) oraz ryzyko spreadu kredytowego wynikające z działalności w ramach portfela bankowego (CSRBB),
- 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 (apetytu na ryzyko), 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:

- przegląd i wdrożenie zmian w systemie wynagradzania dla Podmiotów Zewnętrznych i Windykatorów Terenowych pod kątem zmieniającej się struktury portfela w celu zapobiegania napływowi do portfela NPE zgodnie z NDD,
- weryfikacja i wdrożenie nowej strategii mającej na celu optymalizację ponoszonych kosztów w związku z optymalizacją momentu startu obsługi poprzez opóźnienie telefonicznego procesu windykacyjnego w wewnętrznym Contact Center przy jednoczesnym zabezpieczeniu procesu poprzez wydłużenie działań voicebot'a,
- przegląd, identyfikacja i rozpoczęcie testów strategii windykacyjnej pod kątem kolejnych optymalizacji procesu odzyskiwania należności oraz maksymalizacji odzysków,
- kontynuacja obsługi spraw przy użyciu funkcjonalności Bailiff Management System (dostęp do cyfrowych informacji o statusach postępowań egzekucyjnych w oparciu o dane pochodzące z serwerów Komorników Sądowych),
- kontynuacja obsługi spraw sądowych w EPU (Elektroniczne Postępowanie Upominawcze),
- kontynuacja optymalizacji liczby spraw kierowanych na drogę postępowania komorniczego w oparciu o posiadane przez Bank dane analityczne pochodzące z baz własnych oraz baz zewnętrznych - segmentacja komornicza,
- kontynuacja odzyskiwania należności w procesie sądowo – egzekucyjnym,

- prowadzimy bieżący proces spisywania wierzytelności,
- w ramach realizacji wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w zakresie zarządzania ekspozycjami nieobsługiwanymi (NPE) opracowanie i uchwalenie Samooceny realizacji Strategii NPE oraz Planu Operacyjnego wspierającego realizację Strategii,
- przeprowadzenie transakcji sprzedaży ekspozycji NPE oraz wierzytelności spisanych, Kontynuowaliśmy proces badania satysfakcji Klienta po rozmowach prowadzonych przez Call Center (Portfel Niezabezpieczony).

Zmiana na wartości kosztów z tytułu odpisów na utratę wartości kredytów i pożyczek w roku 2024 wyniosła 161 mln zł w porównaniu do 143 mln zł w roku 2023. Wyższy przyrost na odpisach z tytułu utraty wartości rok do roku jest spowodowany przede wszystkim wyższą wielkością nowej produkcji. W 2024 roku Bank utrzymał wysoki poziom pokrycia odpisem aktualizującym w stosunku do wartości kredytów z rozpoznaną utratą wartości. Portfel kredytów z utratą wartości wyniósł 1 100 mln zł na koniec 2024 roku w porównaniu do 1 263 mln zł na koniec roku 2023.

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,
- monitoring, limitowanie i raportowanie ryzyka spreadu kredytowego w księdze bankowej CSRBB,
- wyznaczanie luki stopy procentowej,
- testy warunków skrajnych ryzyka rynkowego, w tym nadzorczy test wartości odstających SOT,
- testy warunków skrajnych ryzyka walutowego,
- nadzór nad operacjami wykonywanymi przez Departament Zarządzania Finansowego.

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

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

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

Do pomiaru ryzyka stopy procentowej stosuje się m.in. lukę stopy procentowej urealnioną o wcześniejsze spłaty kredytów oraz hipotezę 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 jego wpływ 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 FX SWAP. Ryzyko walutowe jest zabezpieczane poprzez pozyskiwanie finansowania w walucie kredytu indeksowanego, a także instrumentami pochodnymi typu 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, uwzględniając 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. Polityka zarządzania ryzykiem oraz system raportowania są zgodne z obowiązującymi praktykami Grupy Santander, wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego oraz rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego.

Bank zarządza ryzykiem płynności i finansowania w ujęciu bieżącym, krótko, średnio i długoterminowym. Relatywnie istotny udział w aktywach Banku kredytów hipotecznych w PLN i CHF skutkuje ekspozycją na ryzyko płynności długoterminowej. Bank ogranicza ryzyko płynności, w tym zwłaszcza płynności długoterminowej, monitorując niedopasowania aktywów i pasywów w poszczególnych przedziałach czasowych.

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, linii kredytowych z Grupy Santander i innych podmiotów, a także w ramach sekurytyzacji portfela kredytowego. Portfel wysokiej jakości aktywów płynnych stanowi część podstawową nadwyżki płynności zgodnie z Rekomendacją P oraz zapewnia 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 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:

- Bankowość detaliczna:
 - Karty kredytowe,
 - Kredyt ratalny,
 - Kredyt gotówkowy,
 - Kredyt samochodowy udzielony osobom fizycznym,
 - Depozyty przyjęte od osób fizycznych,
 - Internetowy odnawialny limit kredytowy (ILO),
 - Rachunek Oszczędnościowy.
- Bankowość komercyjna:
 - Kredyt gospodarczy,
 - Kredyt i pożyczka samochodowa udzielony podmiotom gospodarczym,
 - Depozyty przyjęte od podmiotów korporacyjnych.

W wyniku przeprowadzonego w 2024 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, cyberataków wiążących się z kradzieżą danych.
- 4) Ryzyko modelu; zdefiniowane jako: ryzyko potencjalnej straty, jaką może ponieść instytucja, wskutek decyzji, które mogły zasadniczo opierać się na wynikach uzyskanych przy zastosowaniu przez nią modeli, z powodu błędów w ich opracowaniu, wdrażaniu lub stosowaniu (art. 3 ust. 1 pkt 11 CRD IV). Ryzyko modeli w praktyce objawia się poprzez występowanie rozbieżności pomiędzy oszacowaniem wyznaczonym przez dany model a wielkością rzeczywistą. Można wyróżnić cztery zasadnicze źródła tych rozbieżności:
 - immanentne ograniczenia modeli,
 - ryzyko danych,
 - ryzyko założeń modeli,
 - ryzyko administrowania modelami.

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

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

Za nadzór nad zarządzaniem ryzykiem operacyjnym w Santander Consumer Bank S.A. odpowiedzialny jest Zarząd Banku.

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

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

- 1) obszar odnoszący się do klientów, produktów i praktyk operacyjnych (IV- kategoria ryzyka), obejmujący toczące się spory prawne i ryzyko wypłaty roszczeń klientów generujący największą stratę ze wszystkich siedmiu kategorii ryzyka,
- 2) obszar związany z oszustwami zewnętrznymi i wewnętrznymi (druga co do wielkości wartość strat),
- 3) obszar procesów IT i ich wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Banku oraz bezpieczeństwa w szczególności w zakresie bankowości elektronicznej,
- 4) obszar związany z czynnościami realizowanymi na rzecz Banku przez podmioty zewnętrzne w ramach outsourcingu.

Podstawowymi narzędziami do wyznaczenia poziomu ryzyka operacyjnego w Banku są:

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

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

W roku 2024 głównymi obszarami mającymi wpływ na Ryzyko Operacyjne były:

- 1) trwająca agresja Rosji na Ukrainę – wraz z eskalacją sytuacji geopolitycznej w regionie, wciąż występuje bardzo wysokie ryzyko związane w szczególności z kwestiami ataków cybernetycznych na infrastrukturę krytyczną Polski, w tym sektor bankowy. Identyfikowane bezpośrednio po rozpoczęciu działań militarnych inne wyzwania, jak zapewnienie bezpieczeństwa pracowników Banku, zagwarantowanie oczekiwanego poziomu świadczenia usług wobec klientów, w tym w kwestii dostępności gotówki w placówkach, w ostatnim okresie zmniejszyły prawdopodobieństwo materializacji. Rozwiązania wypracowywane od 2020 roku, obejmujące w szczególności przemodelowanie procesów umożliwiające efektywną realizację pracy w modelu zdalnym lub hybrydowym wraz z bieżącym monitoringiem zagrożeń i incydentów zidentyfikowanych w sektorze finansowym, wykorzystywane są

nadal, a ich działanie regularnie testowane. W dłuższym horyzoncie największym ryzykiem obarczona jest sytuacja obszarów energetycznego i paliwowego, co w pośredni sposób może wpływać na wszystkie gałęzie gospodarki, w tym bankowość. Ponieważ sytuacja pozostaje dynamiczna, w tym w związku z eskalacją konfliktu na Bliskim Wschodzie, kładzie się duży nacisk na działania mające w szczególności zapewnić ciągłość procesów biznesowych w przypadku braków energii elektrycznej i ciepłej, jak również paliw. Związany z nią jest monitoring nowych i rosnących zagrożeń i wdrażanie niezbędnych działań, w konsultacji z jednostkami biznesowymi Banku, jak również Grupy.

- 2) zakres ekspozycji Banku na zagrożenia wynikające z cyfryzacji – liczba i złożoność procesów realizowanych w sposób cyfrowy, w szczególności na styku z klientem, wymaga budowania, gwarantowania i weryfikowania swojej operacyjnej integralności i niezawodności, które zapewnią konsumentom stabilność oferowanych rozwiązań a tym samym wzmocnią poczucie bezpieczeństwa finansowego. Unia Europejska, wobec narastającej cyfryzacji i związanych z nią wyzwań, implementuje różnorodne instrumenty prawne. Konieczność wprowadzenia nowych regulacji wynika z rosnącego znaczenia technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) dla rynku finansowego. Nowym wyznacznikiem oczekiwań jest Rozporządzenie o cyfrowej odporności operacyjnej, którego wymagania wchodzi w życie w 2025 roku. Nowe przepisy nakładają na wszystkie firmy działające w sektorze finansowym oraz ich kluczowych dostawców usług IT szereg obowiązków, które mają na celu zapewnienie odporności operacyjnej w przypadku wystąpienia poważnych zakłóceń związanych z cyberbezpieczeństwem oraz ICT (technologiami informacyjno-komunikacyjnymi). DORA ustanawia kompleksowe ramy również w obszarze efektywnego zarządzania ryzykiem. Obowiązkiem będzie systematyczne i ciągłe identyfikowanie źródeł zagrożeń, wykrywanie nietypowych operacji, utrzymywanie strategii zapobiegania i przeciwdziałania zagrożeniom oraz testowanie planów ciągłości działania.
- 3) działania związane z aktualizacją szacunków ryzyka operacyjnego wynikających z decyzji TSUE:
 - szacunki ryzyka prawnego kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF opisane dokładniej w rozdziale VI (akapit „Ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w walutach obcych.”) – dokonano przeglądu, analizy, aktualizacji i ujednolicenia z Bankiem Dominującym sposobu szacowania ww. ryzyka.
 - rezerwy na zwroty prowizji w przypadku wcześniejszych spłat kredytów opisanej dokładniej w rozdziale VI (akapit „Rezerwa z tytułu zwrotów prowizji w przypadku przedterminowych spłat kredytów”).

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności jest ryzykiem przekrojowym. Na ryzyko braku zgodności składają się następujące kategorie ryzyka:

- 1) ryzyko regulacyjne – ryzyko wynikające z braku zgodności Banku z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami nadzorczymi, wytycznymi organów nadzoru oraz standardami rynkowymi, skutkujące sankcjami finansowymi lub niefinansowymi;
- 2) ryzyko postępowania – ryzyko wynikające z decyzji lub zachowań niezgodnych z przyjętymi przez Bank wartościami, zasadami i regulacjami, a także ryzyko wynikające ze stosowania niewłaściwych praktyk w procesie wprowadzania do oferty Banku produktów i usług oraz ich modyfikacji, w relacjach Banku z klientami, w procesie oferowania im produktów i usług, w tym nieodpowiedniego dobrania oferty produktowej do potrzeb konkretnego klienta oraz w obsłudze posprzedażowej klientów (w tym w procesie obsługi skarg i reklamacji);
- 3) ryzyko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu - ryzyko niedopełnienia ciążących na Banku obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu, skutkujące sankcjami finansowymi i niefinansowymi lub utratą reputacji przez Bank.

Celem Banku jest promowanie zapewniania zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i rekomendacjami nadzorczymi oraz przyjętymi przez Bank standardami postępowania i kodeksami etycznymi. Cel ten jest realizowany poprzez efektywne zarządzanie ryzykiem braku zgodności tj. systematyczne działania polegające na identyfikacji, ocenie, kontroli, monitorowaniu i raportowaniu tego ryzyka, a także budowaniu kultury zgodności i szkoleniach.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności w Banku składa się z:

- 1) identyfikacji ryzyka braku zgodności dokonywanej w oparciu o zaprojektowane, wprowadzone i stosowane procedury i metodyki identyfikacji ryzyka braku zgodności, określające zakres i rodzaj informacji, które są niezbędne do identyfikacji tego ryzyka,
- 2) oceny zidentyfikowanego ryzyka braku zgodności, dokonywanej w oparciu o ustalone, wprowadzone i stosowane procedury i metodyki oceny ryzyka braku zgodności, poprzez pomiar ilościowy lub szacowanie jakościowe. Ocena obejmuje zarówno całościową ocenę ryzyka braku zgodności, jak i ocenę ryzyka braku zgodności dla procesów funkcjonujących w Banku, w szczególności w zakresie procesów istotnych,
- 3) kontroli ryzyka braku zgodności poprzez zaprojektowane, wprowadzone i stosowane mechanizmy kontroli ryzyka braku zgodności w oparciu o ocenę tego ryzyka, mające na celu utrzymanie ryzyka braku zgodności na określonym poziomie,
- 4) monitorowania wielkości i profilu ryzyka braku zgodności w oparciu o zaprojektowane, wprowadzone i stosowane procedury i metodyki monitorowania ryzyka braku zgodności, w tym testowanie sposobu wdrożenia i przestrzegania mechanizmów kontroli ryzyka braku zgodności z uwzględnieniem w szczególności:
 - wyznaczenia akceptowalnego poziomu ryzyka (tzw. apetytu na ryzyko) oraz limitów tolerancji zgodnie ze standardami Banku,
 - zmiany wielkości i profilu tego ryzyka, wynikającego z zastosowanych mechanizmów kontroli ryzyka braku zgodności.
- 5) raportowania wyników dotyczących identyfikacji, oceny, kontroli i monitorowania ryzyka braku zgodności oraz przekazywania raportów do Zarządu, Komitetu Audytu i Rady Nadzorczej Banku, dotyczących procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności.

X. Ocena sytuacji finansowej.

Ocena sytuacji finansowej Banku w roku 2024 została dokonana w porównaniu do danych finansowych za rok poprzedni.

Podstawowe wskaźniki efektywnościowe na koniec 2024 roku i na koniec roku poprzedniego wynosiły*:

- rentowność aktywów (ROA)^[1] – 0,2% w 2024 r., 0,4% w 2023 r.,
- rentowność kapitałów (ROE)^[2] – 1,1% w 2024 r., 1,7% w 2023 r.,
- koszty do dochodów (C/I)^[3] – 81,5% w 2024 r., 76,5% w 2023 r.,
- koszty do dochodów (C/I) bez podatku od niektórych instytucji finansowych^[4] – 79,2% w 2024 r., 74,2% w 2023r.

*w obu latach wskaźniki uwzględniają ujemny wpływ z tytułu aktualizacji rezerw na sprawy sądowe i koszty ryzyka prawnego z tytułu kredytów hipotecznych w walutach obcych.

W roku 2024 Bank osiągnął:

- zysk netto w wysokości 45,0 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi spadek o -21,7 mln zł (tj. -32,5%),
- zysk brutto w wysokości 147,7 mln zł co, w porównaniu do poprzedniego roku obrotowego, stanowi spadek o -8,6 mln zł (tj. -5,5%).

Obciążenie z tytułu podatku dochodowego w roku 2024 wyniosło -102,8 mln i było wyższe w stosunku do poprzedniego roku o -13,0 mln zł. Gorsza efektywna stopa procentowa w bieżącym okresie związana ze wzrostem kosztów ryzyka prawnego z tytułu kredytów hipotecznych, które w większości nie są kosztem uzyskania przychodów.

Kluczowymi czynnikami wpływającymi negatywnie na poziom wskaźników efektywności oraz wyniku finansowego Banku w 2024 roku były w szczególności:

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

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

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

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

- ujemny wpływ z tytułu aktualizacji rezerw na sprawy sądowe i koszty ryzyka prawnego z tytułu kredytów hipotecznych w walutach obcych w relacji do roku poprzedniego o -338,0 mln zł (tj. -66,2%);
 - wyższy poziom kosztów operacyjnych, które na dzień 31 grudnia 2024 osiągnęły poziom -494,6 mln zł. i były wyższe w stosunku do kosztów poniesionych w analogicznym okresie poprzedniego roku o 42,3 mln zł. (9,3%).
- W ramach kosztów działania Banku (z amortyzacją) warto wymienić:
- w obszarze kosztów osobowych – wyższe koszty wynagrodzeń, głównie z tytułu procesu podwyżek wynagrodzeń zasadniczych,
 - w obszarze kosztów rzeczowych – niższe koszty marketingu, wynikające z powiązania kosztów z efektami sprzedaży, wyższe koszty eksploatacji i utrzymania majątku oraz wzrost kosztów weryfikacji klienta, powiązanych ze wzrostem sprzedaży,
 - w obszarze amortyzacji – wyższe koszty amortyzacji sprzętu IT oraz WNiP, będące efektem rozwoju kanałów cyfrowych w ostatnich latach,
 - w obszarze pozostałych kosztów operacyjnych – transakcje jednorazowe dotyczące rozpoznania kosztów związanych ze spisaniem nakładów na WNiP oraz wyniku na sprzedaży ŚT oraz WNiP, rozpoznanie kosztów rezerw na pozostałe sprawy sporne inne niż CHF oraz pozostałe koszty operacyjne.
- odpisy z tytułu aktualizacji wartości aktywów finansowych w 2024 r. – na dzień 31 grudnia 2024 roku wyniosły -161,3 mln zł., co stanowi niższy wynik na tej pozycji w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku o -18,7 mln zł. Wpływ na różnicę w wysokości odpisów miała normalizacja ryzyka kredytowego związana ze zmieniającą się strukturą portfela kredytowego (mniejszy udział kredytów hipotecznych, większy udział kredytów konsumenckich);

Negatywny efekt powyższych czynników został w większości skompensowany lepszym wynikiem na działalności bankowej, który w roku 2024 wyniósł 1.665,8 mln zł, był znacznie wyższy od do roku poprzedniego => +393,7 mln zł (tj. o +30,9%) i składał się z następujących pozycji:

- wynik z tytułu odsetek: 1.385,0 mln zł,
 - wynik z tytułu prowizji: 101,2 mln zł,
 - wynik z operacji finansowych i pozycji wymiany: 179,6 mln zł.
- wzrost poziomu marży odsetkowej netto o +232,6 mln zł (tj. +20,2%), co było efektem przede wszystkim rosnącego portfela (głównie kredytów gotówkowych) oraz korzystnego mixu produktowego (większy udział bardziej rentownego kredytu gotówkowego oraz mniejszy udział kredytów ratalnych oraz kredytów hipotecznych w portfelu ogółem);
 - znaczny wzrost wyniku z operacji finansowych oraz wyniku z pozycji wymiany (179,6 mln zł w 2024 r. w stosunku do 12,8 mln zł w 2023 r.), głównie ze względu na przychód z tytułu wypłaty dywidendy od spółki zależnej SCM w wysokości 180 mln zł;
 - nieco niższy wynik z tytułu prowizji (-5,8 mln zł rok do roku) wynika z wyższych kosztów sekurytyzacji poniesionych w 2024 roku w stosunku do roku poprzedniego.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. wartość aktywów ogółem wyniosła 22 475,16 mln zł, z czego najistotniejsze pozycje stanowiły:

- kredyty i pożyczki udzielone klientom: 15 923,36 mln zł,
- inwestycyjne aktywa finansowe: 5 071,90 mln zł.

Suma zobowiązań wyniosła 18 406,41 mln zł, a główna pozycja to:

- zobowiązania wobec klientów: 17 250,00 mln zł.

Kapitały razem wyniosły 4 068,76 mln zł, z czego:

- kapitał podstawowy: 520 mln zł,
- nadwyżka z emisji akcji: 768,05 mln zł,
- pozostałe kapitały: 1 188,10 mln zł,
- zyski zatrzymane: 1 592,61 mln zł.

XI. Strategia Banku na lata 2023-2025

Podstawowym celem strategicznym Banku na lata 2023 – 2025 jest umocnienie pozycji biznesowej i wizerunkowej Banku, jako nowoczesnej, bezpiecznej, przyjaznej dla klientów instytucji finansowej, posiadającej silną bazę kapitałową, zunifikowaną strukturę i jednorodną kulturę zarządzania instytucji, która ma silną pozycję na rynku consumer finance, zarówno w kanałach stacjonarnych, jak i zdalnych (w tym elektronicznych) w handlu tradycyjnym i internetowym.

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

- Lider rynku finansowania zakupów i finansowania mobilności (B2B2C)

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

- Innowacyjny Bank zorientowany na Klienta (B2C)

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

- Maksymalizacja efektywności

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

- Bank dla Ciebie

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

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

W 2024 rozpoczął się coroczny proces przeglądu i oceny realizacji celów strategicznych. Jego wyniki zostaną zaprezentowane na Zarządzie oraz Radzie Nadzorczej w 2025 r.

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

	31.12.2024
Skala zatrudnienia (liczba etatów)	1 160
Liczba aktywnych klientów	1 396 185
Liczba użytkowników bankowości elektronicznej	875 063
Liczba oddziałów	38
Liczba placówek partnerskich	239

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

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

Bank stosuje politykę równych szans dostępu do zatrudnienia i awansu zawodowego, bez dyskryminacji ze względu na płeć lub orientację seksualną, narodowość, wyznanie, pochodzenie, stan cywilny czy status społeczny, otwartą na różnorodność. Molestowanie, dyskryminacja, znieważanie, wprowadzanie w zakłopotanie, brak szacunku, fizyczna lub słowna agresja nie są zachowaniami akceptowanymi, dopuszczanymi i tolerowanymi w miejscu pracy. Wszyscy pracownicy Banku powinni utrzymywać relacje oparte na poszanowaniu dla godności innych osób, równości i współpracy, promując pełne szacunku i pozytywnych wartości środowisko pracy. Bank prowadził działania ukierunkowane na edukację i rozwój świadomości pracowników w zakresie różnorodności oraz inkluzywnej komunikacji.

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

W Banku również funkcjonuje projekt Strefa Mentoringu/Coachingu. W tym projekcie pracownicy mogą rozwijać się jako mentorzy/coachowie i po przejściu kilkutygodniowego szkolenia, mogą prowadzić indywidualne sesje z innymi pracownikami. Jest to bardzo efektywna forma przekazywania wewnętrznej wiedzy i doświadczenia. Bank promuje indywidualną odpowiedzialność pracowników za swój rozwój i w tym celu rozwija Indywidualne Plany Rozwoju, które w 2024 roku zostały uzupełnione już przez około 90% pracowników. Sieć sprzedaży jest regularnie szkolona z zakresu obsługi klienta i technik sprzedaży. Menedżerowie Banku są regularnie szkoleni w ramach projektu dedykowanego ich rozwojowi - Zwinni Liderzy. W 2024 roku w ramach tego projektu menedżerowie byli szkoleni z Managementu 3.0, z przekazywania feedbacku i prowadzenia rozmów rozwojowych z Servant Leadershipu jako kolejnego etapu zarządzania zespołami zwinnymi w ramach programu Zwinni Liderzy.

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

- dodatki za pełnienie dodatkowych funkcji,

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

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

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

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

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

Różnorodność i inkluzywność

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

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

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

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

Wskaźnik EPG uwzględniono w uruchomionym przez Bank w 2024 r. procesie podwyżkowym. Zasady dystrybucji pul podwyżkowych w Banku zostały zdefiniowane tak, aby zmniejszać różnicę w wynagradzaniu pracowników różnej płci na tych samych stanowiskach. EPG jest również raportowane kwartalnie dla poszczególnych jednostek organizacyjnych.

Dążenie do zwiększenia reprezentacji kobiet w najwyższej kadrze menedżerskiej i zarządzającej jest ważnym 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

- Program rozwojowy dla kobiet
- Tęczowy Festiwal Kultury z okazji Miesiąca Dumy
- cykl spotkań poświęconych różnym aspektom zdrowia psychicznego.

Tęczowy Festiwal Kultury jest inicjatywą promującą poparcie dla idei równości, tolerancji i akceptacji osób LGBT+. Chcemy, aby w Banku każda osoba, bez względu na przekonania, wyznanie czy własnie 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 tęcze stopki w podpisach maili, tła na spotkaniach czy też tęcze smycze do kart wejściowych.

W 2024 r zakończył się dwuletni Program rozwojowy dla kobiet, który był dedykowany sukcesorkom na stanowiska kierownicze wszystkich szczebli menedżerskich. Stanowił on dla Banku narzędzie wspierające rozwój naturalnych talentów, jakie posiadają Liderki oraz wykorzystanie ich potencjału i wewnętrznej siły w nowoczesnym przywództwie – opartym o emocje, empatię i komunikację.

W Banku obowiązuje „Politykę odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”. określająca zasady i zobowiązania nie tylko związane z poszanowaniem praw człowieka, ale również z kwestiami środowiskowymi, społecznymi i ładu korporacyjnego.

Działalność Santander Consumer Banku S.A. w ramach zagadnień społecznych i pracowniczych, środowiska naturalnego w zakresie raportowania ESG (w tym w jaki sposób i w jakim stopniu działalność Banku jest związana z działalnością, która kwalifikuje się jako zrównoważona środowiskowo)

Jednostka korzysta ze zwolnienia z obowiązku raportowania informacji dot. zrównoważonego rozwoju („sprawozdanie na temat zrównoważonego rozwoju”) zgodnie z art. 19a i 29a dyrektywy UE 2013/34/UE („dyrektywa o rachunkowości”) wdrożonej przez artykuł 63u Ustawy o rachunkowości (Dz. U. z 1994 r. Nr 121, poz. 591 ze zm.). Jednostka będąca jednostką zależną jest zwolniona z obowiązków określonych w obowiązującym przepisie, jeżeli taka jednostka jest uwzględniona w skonsolidowanym sprawozdaniu na temat zrównoważonego rozwoju jednostki dominującej sporządzonym zgodnie z art. 29 lit. a) dyrektywy o rachunkowości. Zwolnienie to podlega wszystkim warunkom wymienionym w obowiązującym przepisie. W szczególności sprawozdanie Zarządu jednostki zwolnionej musi zawierać: nazwę i siedzibę jednostki dominującej, która

raportuje informacje o zrównoważonym rozwoju na poziomie grupy; link(i) internetowy(e) do skonsolidowanego sprawozdania na temat zrównoważonego rozwoju jednostki dominującej; oraz informację, że jednostka jest zwolniona z obowiązku publikacji sprawozdania na temat zrównoważonego rozwoju.

Zgodnie z art. 63u Ustawy o rachunkowości Bank skorzystał ze zwolnienia z obowiązku sporządzania sprawozdania zrównoważonego rozwoju ze względu na uwzględnienie tych informacji w skonsolidowanym sprawozdaniu sporządzonym przez jednostkę dominującą Santander Bank Polska SA. Sprawozdanie Santander Bank Polska będzie opublikowane na stronie internetowej <https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/sprawozdanie-finansowe> dnia 25 lutego 2025 r.

Podsumowanie działań społecznych i edukacyjnych w 2024 roku

Santander Consumer Bank realizuje strategię Responsible Banking, w ramach której aktywnie wspieramy organizacje pomocowe (opieka lekarsko-farmakologiczna, pomoc osobom z niepełnosprawnościami), angażujemy się w projekty promujące profilaktykę zdrowia oraz edukujemy w zakresie bezpiecznego zarządzania finansami. Nasze działania w 2024 roku objęły zarówno projekty ogólnopolskie, jak i lokalne inicjatywy, skierowane do klientów, pracowników oraz społeczności lokalnych. Ich celem było:

Zaangażowanie w promocję zdrowia

Santander Consumer Bank koncentruje się na projektach promujących profilaktykę zdrowotną i wsparcie osób potrzebujących. W 2024 roku sfinansowaliśmy dwa duże, ogólnopolskie projekty:

- Bieg po Oddech, wspierając osoby cierpiące na mukowiscydozę,
- Kampanię Biustowniczkę 2024, promującą profilaktykę zdrowia piersi wśród kobiet w wieku 18–35 lat, które nie mają dostępu do systemowej opieki zdrowotnej.

Oprócz tego przekazaliśmy darowizny na rzecz podmiotów:

- Fundacja Siepomaga, wspierając powodzian dotkniętych klęską żywiołową we wrześniu 2024,
- Fundacja Dzieciom „Zdążyć z Pomocą”,
- Fundacja Pomocy Osobom Niepełnosprawnym „Słoneczko”,
- Fundacja Światło,
- Fundacja na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową,
- Wrocławskie ZOO,
- Stowarzyszenie Ochrony Zwierząt „EkoStraż”,
- Stowarzyszenie Opieki nad Zwierzętami „Nadzieja na Dom”,
- Fundacje Magdalena,
- Fundacja PozyTYwka,
- Fundacja Wielka Orkiestra Świątecznej Pomocy,
- Fundacja FaniMani.

Wszystkie te działania były wypadkową lub elementem działań edukacyjnych skierowanych do klientów i pracowników.

Ponadto:

- W ramach wolontariatu pracowniczego 50 naszych pracowników zaangażowało się w oczyszczanie terenów powodziowych i pomoc osobom dotkniętym klęską żywiołową.
- Zorganizowaliśmy także charytatywne kiermasze, podczas których sprzedawano przedmioty używane oraz rękodzieła wykonane przez pracowników i pracownice.
- Przekazaliśmy ponad 20 000 zł na granty charytatywne na inicjatywy pomocowe, których pomysłodawcami i organizatorami byli nasi pracownicy (Świąteczna Fabryka Dobrych Uczynków).

Zaangażowanie w edukację finansową

Realizowaliśmy kampanie edukacyjne, które miały na celu rozwijanie świadomości społecznej i finansowej klientów. W 2024 roku położyliśmy również mocny nacisk na edukację w zakresie transformacji cyfrowej usług bankowych oraz cyberbezpieczeństwa.

W 2024 roku Santander Consumer Bank wydał 9 raportów tematycznych, opartych na badaniach przeprowadzonych wśród reprezentatywnej grupy Polek i Polaków. Wśród nich znalazły się:

- Oszczędny jak Polak,
- Polak w swoim aucie,
- Polacy w sieci,
- Polak w świecie bankowości elektronicznej,
- Wiosenne wyzwania 2024,
- Chińskie marki,
- Test cyberbezpieczeństwa,
- Edukacja jutro,
- Kobięcie sprawy, skupiający się na profilaktyce zdrowia piersi kobiet.

Łącznie na przygotowanie raportów i badania przeznaczyliśmy 341 564 zł. Na ich podstawie powstało ponad 1200 publikacji medialnych, które dotarły do odbiorców ponad 14 milionów razy, a ekwiwalent reklamowy wyniósł niemal 9 milionów złotych.

Działania Santander Consumer Bank w 2024 roku pokazują, jak ważne jest dla nas wspieranie lokalnych społeczności, promocja zdrowia, edukacja i pomoc osobom potrzebującym. Jesteśmy dumne z osiągnięć i zaangażowania zarówno naszego banku, jak i jego pracowników. To dzięki wspólnej pracy możemy realizować strategię odpowiedzialnego bankowania, przynosząc realne korzyści dla naszych klientów i społeczeństwa.

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 wspólnych wartości.

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

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

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

W zakresie zarządzania ryzykiem ESG w 2024 roku obowiązywała Strategia Zarządzania Ryzykiem na lata 2023-2025 gdzie zdefiniowane zostało ryzyko ESG.

XIII. Podsumowanie

W roku 2024 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 łączny współczynnik kapitałowy na bezpiecznym poziomie 43,6% oraz wypracował zysk netto w wysokości 45 mln zł. Należy podkreślić, iż na wynik ten bardzo znacząco wpłynęły koszty ryzyka prawnego związanego z kredytami hipotecznymi w

walutach obcych (-848,8 mln zł), co zostało częściowo skompensowane przez transakcję jednorazową w postaci dywidendy od spółki zależnej (180 mln zł). Z wyłączeniem tych efektów, wynik netto Banku osiągnąłby bardzo wysoki poziom 654 mln zł, co oznacza wzrost rok do roku o +20% (+109 mln zł), jak również wskaźniki ROA i ROE na bardzo wysokim poziomie odpowiednio 3,1% i 16,1%.

Bank utrzymuje wysoką efektywność i rosnący wynik na działalności podstawowej, co było możliwe w szczególności dzięki szybko rosnącemu portfelowi najbardziej rentownych kredytów gotówkowych, jak również poprawie struktury finansowania (znacząco rosnący udział depozytów oferowanych Klientom).

Przemysław Kończal
Prezes Zarządu

Piotr Dolata
Członek Zarządu

Marek Golusik
Członek Zarządu

Paweł Muciek
Członek Zarządu

Piotr Sinkiewicz
Członek Zarządu

Tomasz Partyka
Członek Zarządu

Joanna Szczegielniak
Członkini Zarządu