

Sprawozdanie Zarządu Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. z działalności w 2019 roku

(obejmujące sprawozdanie z działalności
Santander Bank Polska S.A.)



Spis treści

I. Przegląd działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2019 r. ...	5
1. Uwagi wstępne	5
2. Najważniejsze osiągnięcia	5
3. Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r.	7
4. Najważniejsze uwarunkowania zewnętrzne	8
5. Wydarzenia korporacyjne	8
II. Podstawowe informacje o Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	11
1. Historia, struktura własnościowa kapitału zakładowego i zakres działalności	11
2. Struktura Grupy	18
3. Pozostałe inwestycje kapitałowe	20
III. Sytuacja makroekonomiczna w 2019 r.	20
IV. Strategia rozwoju Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	25
1. Misja, wizja, wartości i cele strategii Santander Bank Polska S.A. na lata 2020-2022	25
2. Obietnica marki i wartości	27
3. Strategia Santander Consumer Bank S.A.	29
4. Efekty działań strategicznych Grupy w 2019 r.	31
5. Zewnętrzne uwarunkowania rozwoju strategicznego	32
6. Przewidywana sytuacja gospodarcza w 2020 r.	32
V. Relacje z pracownikami	33
1. Zarządzanie zasobami ludzkimi	33
2. Etyka biznesu	39
VI. Relacje z klientami	40
1. Zarządzanie jakością obsługi i doświadczeniem klienta	40
2. Obsługa bez barier	42
3. Rozwiązania CRM	42
VII. Relacje z inwestorami	43
1. Relacje inwestorskie w Santander Bank Polska S.A.	43
2. Kapitał zakładowy, akcjonariat i notowania akcji	43
3. Kurs akcji Santander Bank Polska S.A. na tle rynku	44
4. Ocena wiarygodności finansowej Santander Bank Polska S.A.	47
VIII. Relacje z otoczeniem zewnętrznym	48
1. Społeczna odpowiedzialność biznesu w Santander Bank Polska S.A.	48
2. Najważniejsze projekty sponsorskie w 2019 r.	49
3. Zaangażowanie społeczne	50
4. Komunikacja z interesariuszami	50

IX. Rozwój działalności biznesowej w 2019 r.	51
1. Struktura zarządzania biznesem w Grupie	51
2. Rozwój działalności Santander Bank Polska S.A. i niebankowych spółek zależnych	54
2.1. Segment Bankowości Detalicznej	54
2.2. Segment Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	60
2.3. Segment Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	63
3. Rozwój działalności Grupy Santander Consumer Bank S.A.	65
X. Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny	67
1. Zmiany organizacyjne w Centrum Wsparcia Biznesu	67
2. Zmiany w składzie Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	69
3. Rozwój kanałów dystrybucji Santander Bank Polska S.A.	70
4. Rozwój kanałów dystrybucji Santander Consumer Bank S.A.	74
5. Rozwój IT	74
6. Nakłady inwestycyjne	77
XI. Sytuacja finansowa w 2019 r.	78
1. Rachunek zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	78
2. Sprawozdanie z sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	91
3. Rachunek zysków i strat Santander Bank Polska S.A.	98
4. Sprawozdanie z sytuacji finansowej Santander Bank Polska S.A.	103
5. Dodatkowe informacje finansowe dotyczące Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	104
6. Czynniki, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w perspektywie kolejnego roku	106
XII. Zarządzanie ryzykiem i kapitałem	106
1. Podstawowe zasady i struktura zarządzania ryzykiem Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	106
2. Priorytety w zakresie zarządzania ryzykiem w 2019 r.	108
3. Istotne czynniki ryzyka przewidywane w 2020 r.	109
4. Zarządzanie ryzykiem kredytowym	109
5. Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności	112
6. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym	116
7. Zarządzanie ryzykiem prawnym i regulacyjnym (braku zgodności)	117
8. Zarządzanie ryzykiem reputacji	118
9. Zarządzanie kapitałem	119
XIII. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2019 r.	123
1. Podstawy prawne i regulacyjne ładu korporacyjnego	123
2. Obowiązujący zbiór zasad ładu korporacyjnego	123
3. Oświadczenie Zarządu o przestrzeganiu zasad ładu korporacyjnego	123
4. Papiery wartościowe emitenta	124
5. Organy władzy	124
6. Polityka różnorodności	136
7. System kontroli sprawozdań finansowych	138
8. Wszczęte postępowania sądowe	141

XIV. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych za 2019 r.	142
1. Model biznesowy jednostki i kluczowe wskaźniki niefinansowe	142
2. System zarządzania ryzykiem	143
3. Polityki dotyczące zagadnień przeciwdziałania korupcji i ich wyniki	147
4. Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych i ich wyniki	148
5. Polityki dotyczące zagadnień poszanowania praw człowieka i ich wyniki	151
6. Polityki dotyczące zagadnień społecznych i ich wyniki	152
7. Polityki dotyczące zagadnień środowiskowych i ich wyniki	155
XV. Oświadczenie Zarządu	158

I. Przegląd działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2019 r.

1. Uwagi wstępne

Zakres przedmiotowy sprawozdania

Niniejsze „Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2019 r.” obejmuje informacje wymagane zarówno w skonsolidowanym, jak i jednostkowym sprawozdaniu Zarządu z działalności Santander Bank Polska S.A.

Porównywalność okresów

Skonsolidowane wyniki finansowe Santander Bank Polska S.A. za okres zakończony 31 grudnia 2019 r. nie są w pełni porównywalne z poprzednim rokiem ze względu na wzrost skali działalności po przejęciu zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. w listopadzie 2018 r., koszty programów restrukturyzacyjnych, wyższe obciążenia z tytułu systemowych opłat nadzorczych, wpływ zdarzeń o charakterze jednorazowym oraz skutki finansowe dokonanej przez Grupę weryfikacji założeń lub podejścia do określonych transakcji, które zostały zaprezentowane w „Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” w nocie 2 „Zasady sporządzania skonsolidowanego sprawozdania finansowego”. Ponadto analizę porównawczą w zakresie pojedynczych pozycji sprawozdań finansowych utrudnia zastosowanie po raz pierwszy MSSF 16 „Leasing”.

2. Najważniejsze osiągnięcia

Wzrost wolumenów biznesowych

Przyrost należności brutto od klientów indywidualnych o 8,3% r/r do 80,9 mld zł, w tym kredytów gotówkowych o 18,1 % r/r i kredytów na nieruchomości mieszkaniowe o 4,1% r/r

Wzrost należności leasingowych o 13,0% r/r

Wysokie tempo wzrostu salda środków bieżących od klientów indywidualnych oraz podmiotów gospodarczych i sektora publicznego, odpowiednio 11,2% r/r i 19,7% r/r

Wzrost aktywów netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Santander TFI S.A. o 12,4% r/r do 16,9 mld zł.

Dynamiczna sprzedaż ubezpieczeń do produktów bankowych, w tym wzrost o 43,3% r/r poziomu składki przypisanej

Wskaźnik NPL w wys. 5,2%

**Bezpieczna pozycja płynnościowa
Relacja należności netto od klientów do zobowiązań wobec klientów na poziomie 91,6%**

Bezpieczna pozycja kapitałowa Grupy potwierdzona przez współczynniki kapitałowe na 31 grudnia 2019 r., w tym łączny współczynnik kapitałowy na poziomie 17,07%

Wysoka dywersyfikacja źródeł finansowania

Dobre wyniki z działalności podstawowej i pozostałej



Rozwój organizacyjny i innowacyjność



3. Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r.

Podstawowe dane finansowe Grupy Santander Bank Polska S.A. za pięć ostatnich lat ¹⁾

Wybrane wielkości z rachunku zysku i strat		2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana r/r (2019 / 2018)
Dochody ogółem	mln zł	9 484,5	8 715,5	7 763,7	7 606,2	7 540,2	8,8%
Koszty ogółem	mln zł	(4 488,7)	(3 769,0)	(3 372,4)	(3 367,7)	(3 578,9)	19,1%
Odписы netto z tytułu utraty wartości	mln zł	(1 219,4)	(1 085,1)	(690,5)	(784,6)	(810,7)	12,4%
Zysk przed opodatkowaniem	mln zł	3 244,6	3 424,3	3 321,5	3 121,9	3 178,3	-5,2%
Zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A.	mln zł	2 138,3	2 363,4	2 199,3	2 166,7	2 327,3	-9,5%
Wybrane wielkości bilansowe		31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	Zmiana r/r (2019 / 2018)
Aktywa ogółem	mln zł	209 476,2	206 656,3	157 194,6	150 307,4	139 708,7	1,4%
Kapitały razem	mln zł	26 979,5	26 594,7	23 329,7	21 018,3	20 568,1	1,4%
Należności netto od klientów	mln zł	143 402,6	137 460,4	107 839,9	103 068,5	94 913,9	4,3%
Zobowiązania wobec klientów	mln zł	156 480,3	149 616,7	111 481,1	112 522,5	101 245,2	4,6%
Wybrane wielkości pozabilansowe		31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	Zmiana r/r (2019 / 2018)
Aktywa netto funduszy inwestycyjnych ²⁾	mln zł	16,9	15,1	16,0	13,4	12,5	1,8
Wybrane wskaźniki ³⁾		2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana r/r (2019 / 2018)
Koszty/dochody ⁴⁾	%	47,3%	43,2%	43,4%	44,3%	48,4%	4,1 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	%	17,07%	15,98%	16,69%	15,05%	14,62%	1,1 p.p.
ROE	%	9,7%	11,9%	12,1%	12,8%	15,1%	-2,2 p.p.
Bazowy zysk na akcję ⁴⁾	zł	21,0	23,7	22,2	21,8	20,7	-2,7
Wartość księgowa na akcję	zł	264,3	260,5	234,9	211,8	207,3	3,8
Wskaźnik kredytów niepracujących ⁵⁾	%	5,2%	4,6%	5,8%	6,6%	7,3%	0,6 p.p.
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego	%	0,85%	0,86%	0,63%	0,75%	0,85%	0 p.p.
Kredyty/depozyty	%	91,6%	91,9%	96,7%	91,6%	93,7%	-0,3 p.p.

Podstawowe dane niefinansowe Grupy Santander Bank Polska S.A. za pięć ostatnich lat

Wybrane dane niefinansowe		2019	2018	2017	2016	2015	Zmiana r/r (2019 / 2018)
Liczba akcji	szt.	102 088 305	102 088 305	99 333 481	99 234 534	99 234 534	0
Wypłacona dywidenda ⁶⁾	zł	19,7	3,1	5,4	13,0	-	16,6
Użytkownicy bankowości elektronicznej ⁷⁾	mln	4,4	4,0	3,4	3,2	3,2	0,4
Aktywni klienci cyfrowi ⁸⁾	mln	2,5	2,3	2,1	2,0	1,9	0,2
Aktywni klienci bankowości mobilnej	mln	1,6	1,3	1,1	0,9	0,7	0,3
Karty płatnicze debetowe	mln	4,2	4,0	3,6	3,4	3,3	0,2
Karty płatnicze kredytowe	mln	1,3	1,3	1,3	1,2	1,1	0,0
Baza klientów	mln	7,2	7,0	6,5	6,4	6,4	0,2
Sieć oddziałów	lokalizacje	665	764	735	821	890	-99,0
Placówki partnerskie	lokalizacje	317	293	262	258	251	24,0
Zatrudnienie	etaty	13 642	15 347	14 383	14 772	14 218	-1 705

- Dane za okres 2016-2019 uwzględniają zmiany wynikające z innego podejścia do ewidencjonowania wybranych transakcji na dłużnych papierach wartościowych oraz z ostatecznego rozliczenia transakcji nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. i DB Securities.
- Aktywa zgromadzone w funduszach inwestycyjnych (bez portfeli indywidualnych) zarządzanych przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- Definicje wskaźników zawartych w powyższej tabeli zaprezentowano w rozdz. XI „Sytuacja finansowa w 2019 r.” w części „Wybrane wskaźniki finansowe”.
- W kalkulacji wskaźników koszty/dochody i zysk na akcję zwykłą za 2015 r. dokonano korekty dochodów ogółem, kosztów ogółem i zysku Grupy o zdarzenia jednorazowe (zyski na udziałach, wpłaty dokonane w ramach systemu ochrony środków gwarantowanych).
- Wskaźnik NPL za 2019 r. i 2018 r. został obliczony z uwzględnieniem ekspozycji POCL.
- W 2015 r. nie wypłacono dywidendy zgodnie z zaleceniem KNF (1.04.2015 r.), aby zatrzymać całość zysku wypracowanego w 2014 r.
W 2016 r. wypłacono dywidendę z podziału zysku netto za 2015 r. oraz z niepodzielonego zysku netto za 2014 r.
W 2017 r. wypłacono dywidendę z niepodzielonego zysku netto za 2014 r. i 2015 r.
W 2018 r. wypłacono dywidendę z niepodzielonego zysku netto za 2016 r.
- W 2019 r. wypłacono dywidendę z zysku netto za 2018 r. oraz z niepodzielonego zysku netto za 2016 r. i 2017 r. Więcej informacji w rozdz. VII „Relacje z inwestorami”.
- Zarejestrowani klienci bankowości elektronicznej Santander, bez klientów bankowości elektronicznej Santander Consumer Bank S.A..
- Aktywni klienci serwisu bankowości elektronicznej Santander, którzy w ostatnim miesiącu okresu sprawozdawczego przynajmniej raz zalogowali się do serwisu. Podane liczby nie obejmują klientów Santander Consumer Bank S.A.

4. Najważniejsze uwarunkowania zewnętrzne

Kluczowe czynniki makroekonomiczne wpływające na finansowe i biznesowe wyniki działalności Grupy Santander Bank Polska S.A. w 2019 r.

Wzrost gospodarczy	<ul style="list-style-type: none"> Wzrost gospodarczy nadal na dość wysokim poziomie, ale wolniejszy niż w 2018 r. Nasilające się osłabienie koniunktury gospodarczej w strefie euro, zwłaszcza w sektorze przetwórczym i w handlu zagranicznym. Negatywna korekta prognozy światowego wzrostu gospodarczego przez instytucje międzynarodowe.
Rynek pracy	<ul style="list-style-type: none"> Dobra sytuacja na rynku pracy – rekordowo niskie bezrobocie i silny wzrost wynagrodzeń, wspierające popyt konsumpcyjny. Dynamika konsumpcji prywatnej powyżej 4% r/r i wciąż bardzo dobre nastroje konsumentów. Nieco mniejsze, lecz wciąż dotkliwe niedobory siły roboczej utrudniające firmom ekspansję i wzrost skali działalności. Szybko rosnące koszty pracy. Wprowadzenie Państwowych Planów Kapitałowych w dużych firmach.
Inflacja	<ul style="list-style-type: none"> Wzrost inflacji i inflacji bazowej. Stopniowy wzrost oczekiwań inflacyjnych. Wzrost cen na rynku mieszkaniowym i lekkie spowolnienie sprzedaży nieruchomości.
Polityka monetarna	<ul style="list-style-type: none"> Utrzymanie stóp procentowych NBP na najniższym poziomie w historii.
Polityka fiskalna	<ul style="list-style-type: none"> Zwiększenie transferów socjalnych: obniżenie podatku PIT, wypłata dodatkowego świadczenia emerytalnego, rozszerzenie programu 500+. Utrzymanie dyscypliny w finansach publicznych, m.in. za sprawą przestrzegania stabilizującej reguły wydatkowej.
Rynek kredytowy	<ul style="list-style-type: none"> Solidny popyt na kredyt ze strony gospodarstw domowych i słabszy ze strony firm. Wzrost kredytów ogółem spójny z nominalnym tempem wzrostu PKB.
Rynki finansowe	<ul style="list-style-type: none"> Utrzymująca się niepewność dot. scenariusza wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej. Zmiany nastrojów inwestorów na międzynarodowych rynkach finansowych pod wpływem oczekiwań dot. zmian polityki pieniężnej głównych banków centralnych (Fed, EBC), napływających danych makroekonomicznych, obaw o sytuację geopolityczną, w tym o negocjacje między Wielką Brytanią a Unią Europejską oraz wpływ wojen handlowych na globalny wzrost. Stabilizacja złotego wobec euro w przedziale 4,25-4,35, wyraźny spadek rentowności polskich obligacji skarbowych.
Otoczenie prawne	<ul style="list-style-type: none"> Wzrost ryzyka prawnego związanego z orzeczeniami Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie kredytów hipotecznych indeksowanych do walut obcych oraz w sprawie zwrotu proporcjonalnej części kosztów poniesionych przez kredytobiorcę w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego.

5. Wydarzenia korporacyjne

Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym

styczeń	<ul style="list-style-type: none"> Otrzymanie pisma z Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) (18 stycznia 2019 r.) w sprawie założeń polityki dywidendowej na 2019 r. dla Santander Bank Polska S.A. Zawarcie z końcem stycznia 2019 r. porozumienia ze związkami zawodowymi w sprawie zwolnień grupowych w Santander Bank Polska S.A. w okresie od lutego do grudnia 2019 r., obejmujących maksymalnie 1 400 pracowników (więcej informacji w rozdz. V „Relacje z pracownikami” część 1 „Zarządzanie zasobami ludzkimi”).
lutny	<ul style="list-style-type: none"> Zezwolenie KNF z dnia 22 lutego 2019 r. na zakwalifikowanie akcji serii N Santander Bank Polska S.A. (wyemitowanych w ramach transakcji przejęcia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. i 100% akcji DB Securities S.A.) do kapitału podstawowego Tier I. Otrzymanie zalecenia KNF z dnia 25 lutego 2019 r. w sprawie zwiększenia funduszy własnych poprzez zatrzymanie przez Bank co najmniej 75% zysku wypracowanego w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. w związku ze spełnieniem kryteriów upoważniających do przeznaczenia na dywidendę dla akcjonariuszy nie więcej niż 25% zysku wypracowanego w 2018 r.

Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym cd.

marzec	<ul style="list-style-type: none"> Rezygnacja (4 marca 2019 r.) p. José Manuela Campy z funkcji członka Rady Nadzorczej Banku z dniem 4 marca 2019 r. w związku z udziałem w procesie wyznaczania Przewodniczącego Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego. Rezygnacja Pana Feliksa Szyszkowiaka (20 marca 2019 r.) z funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku z dniem 30 kwietnia 2019 r. w związku z powierzeniem mu globalnej funkcji kierowniczej w Grupie Banco Santander S.A.
	<ul style="list-style-type: none"> Podjęcie przez Zarząd Santander Bank Polska S.A. uchwały (zaopiniowanej pozytywnie przez Radę Nadzorczą) rekomendującej przeznaczenie na dywidendę 25% zysku netto osiągniętego w 2018 r. (541,1 mln zł) zgodnie z indywidualnym zaleceniem KNF z dnia 25 lutego 2019 r. w sprawie zwiększenia funduszy własnych. Z uwagi na dobrą sytuację kapitałową Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A., przedłożenie przez Zarząd Banku propozycji (zaopiniowanej pozytywnie przez Radę Nadzorczą) przeznaczenia na dywidendę dla akcjonariuszy kwot z niepodzielonego zysku za 2016 r. i 2017 r. w wysokości odpowiednio: 514,0 mln zł 957,6 mln zł.
	<ul style="list-style-type: none"> Proponowana dywidenda na 1 akcję serii A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L oraz N wyniosła 19,72 zł, a na 1 akcję serii M 14,68 zł.
kwiecień	<ul style="list-style-type: none"> Decyzja Zarządu (10 kwietnia 2019 r.) w sprawie emisji rocznych bankowych papierów wartościowych na okaziciela serii J o łącznej wartości nominalnej 550 mln zł, oprocentowanych wg stopy 2,02% w skali roku.
maj	<ul style="list-style-type: none"> Przeprowadzenie (16 maja 2019 r.) Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia (ZWZ) Santander Bank Polska S.A., które zatwierdziło podział zysku i wypłatę dywidendy zgodnie z rekomendacją ogłoszoną przez Zarząd w dniu 5 marca 2019 r. Szczegóły w rozdz. XIII Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego, część 5 „Organy władzy”.
czerwiec	<ul style="list-style-type: none"> Podniesienie (3 czerwca 2019 r.) ratingów dla Santander Bank Polska S.A. przez agencję ratingową Moody's Investors Service. Szczegóły w rozdz. VII „Relacje z inwestorami”, część 4 „Ocena wiarygodności finansowej Santander Bank Polska S.A.”
	<ul style="list-style-type: none"> Powołanie (5 czerwca 2019 r.) p. Patryka Nowakowskiego na Członka Zarządu Banku odpowiadającego za Pion Transformacji Cyfrowej.
	<ul style="list-style-type: none"> Pierwsze zawiadomienie (12 czerwca 2019 r.) o planowanej transakcji podziału Santander Securities S.A. z udziałem dwóch podmiotów: Santander Bank Polska S.A. i Santander Finanse Sp. z o.o. Podjęcie uchwały przez Zarząd Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A. (26 czerwca 2019 r.) w sprawie asymilacji 98 947 akcji na okaziciela serii M z 101 989 358 akcjami na okaziciela serii A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L i N z dniem 1 lipca 2019 r.
lipiec	<ul style="list-style-type: none"> Pierwszy dzień notowań akcji Santander Bank Polska S.A. serii M (1 lipca 2019 r.). Drugie zawiadomienie o planowanym podziale Santander Securities S.A. (26 lipca 2019 r.)
sierpień	<ul style="list-style-type: none"> Wpisanie do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) zmian przyjętych przez ZWZ z dnia 16 maja 2019 r. (12 sierpnia 2019 r.). Szczegóły w rozdz. XIII. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego, część 5 „Organy władzy”, sekcja „Tryb wprowadzania zmian do statutu”. Aktywacja (26 sierpnia 2019 r.) umowy sekurytyzacji portfela kredytów gotówkowych o wartości 2,2 mld zł z dnia 7 grudnia 2018 r. zawartej przez Santander Bank Polska S.A. z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym.
wrzesień	<ul style="list-style-type: none"> Przeprowadzenie Nadzwyczajnego WZ Santander Bank Polska S.A. (23 września 2019 r.), które wyraziło zgodę na podział spółki Santander Securities S.A. i zbycie zorganizowanej części przedsiębiorstwa Banku (Centrum Usług Inwestycyjnych), powołało nowego członka RN i wprowadziło zmiany do statutu, polityki oceny odpowiedzialności Członków Rady Nadzorczej Banku i uchwały ZWZ z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie wynagrodzeń dla Członków Rady Nadzorczej. Zbycie przez Santander Bank Polska S.A. (27 września 2019 r.) Centrum Usług Inwestycyjnych, tj. wyodrębnionej jednostki organizacyjnej Banku świadczącej usługi agenta transferowego na rzecz Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. Zmiany w składzie Rady Nadzorczej (RN) Santander Bank Polska S.A.: <ul style="list-style-type: none"> ✓ śmierć członka RN – p. Witolda Jurcewicza (18 września 2019 r.); ✓ powołanie p. Isabel Guerreiro na członka RN Banku w drodze uchwały NWZ (23 września 2019 r.).

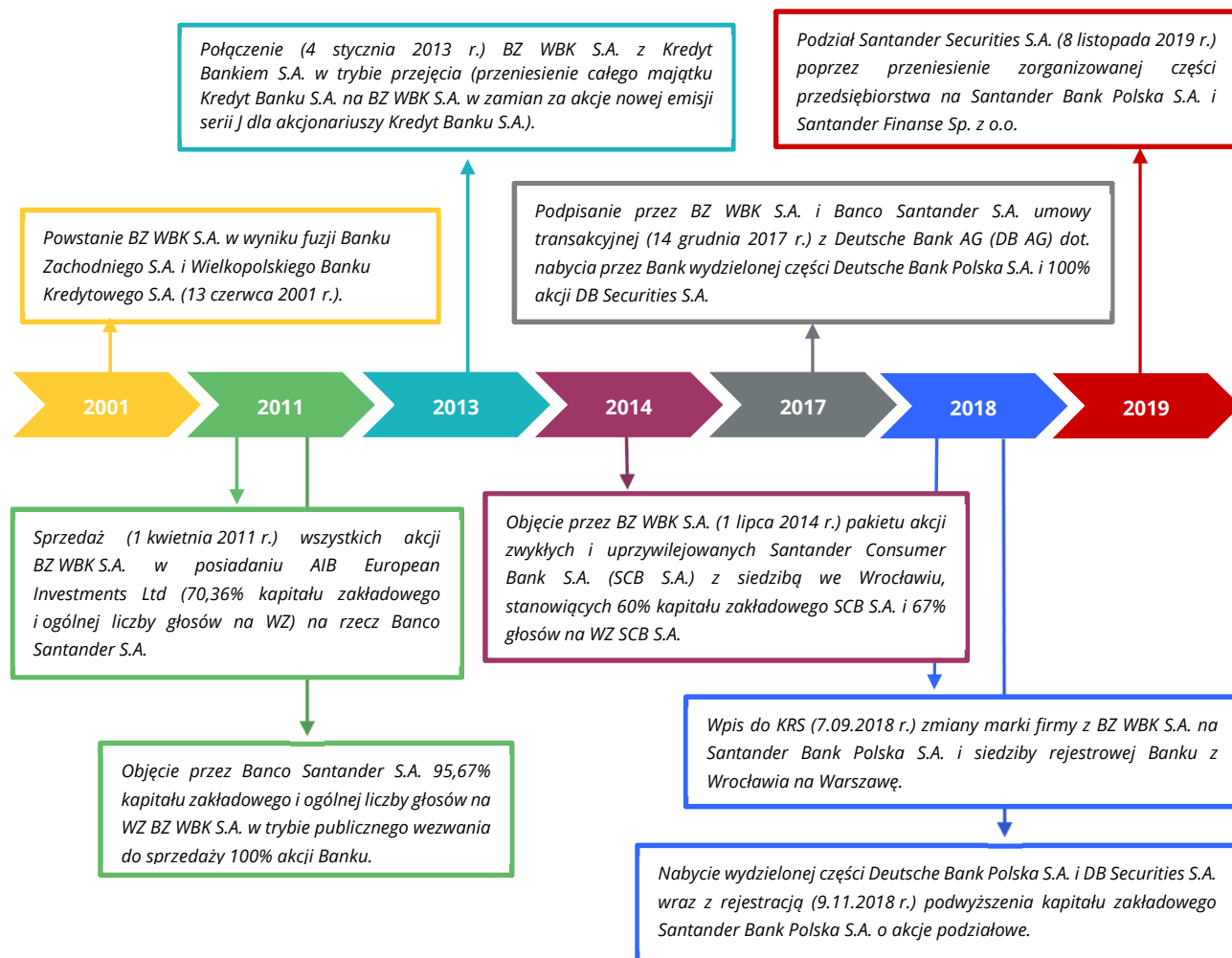
Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym cd.

październik	<ul style="list-style-type: none"> • Wydanie przez KNF (11 października 2019 r.) zgody na włączenie: <ul style="list-style-type: none"> ✓ do jednostkowego kapitału podstawowego Tier I części zysku netto Santander Bank Polska S.A. za I poł. 2019 r. w kwocie 589 819 448 zł; ✓ do kapitału podstawowego Tier I na poziomie skonsolidowanym części zysku netto Grupy Santander Bank Polska za I poł. 2019 r. w kwocie 478 950 253 zł. • Decyzja KNF z 14 października 2019 r. (wydana w oparciu o postanowienie Komitetu Stabilności Finansowej z dnia 23 września 2019 r.) w sprawie zmiany wysokości bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym nałożonego na Santander Bank Polska S.A. z 0,50% na 0,75% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko. • Rejestracja przez KRS (30 października 2019 r.) zmian do statutu Banku przyjętych przez NWZ z dnia 23 września 2019 r. Szczegóły w rozdz. XIII. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego, część 5 „Organy władzy”, sekcja „Tryb wprowadzania zmian do statutu”. • Zajęcie przez Santander Bank Polska S.A. I miejsca w rankingu „Przyjazny bank Newsweeka” w kategorii bankowość tradycyjna oraz drugiego w kategorii bankowość internetowa.
listopad	<ul style="list-style-type: none"> • Dokonanie (8 listopada 2019 r.) podziału spółki Santander Securities S.A. poprzez przeniesienie na Santander Bank Polska S.A. i Santander Finanse Sp. z o.o. zorganizowanej części przedsiębiorstwa związanej odpowiednio ze świadczeniem usług maklerskich i działalnością szkoleniową. • Wygaśnięcie decyzji w przedmiocie utrzymywania przez Santander Bank Polska S.A. funduszy własnych na pokrycie dodatkowego wymogu kapitałowego w celu zabezpieczenia ryzyka wynikającego z walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych (zawiadomienie otrzymane z KNF w dniu 12 listopada 2019 r.). • Zalecenie KNF (19 listopada 2019 r.) ws. utrzymywania przez Santander Bank Polska S.A. funduszy własnych na pokrycie dodatkowego wymogu kapitałowego w celu zabezpieczenia ryzyka wynikającego z walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych w wysokości 0,04 p.p. ponad wartość łącznego współczynnika kapitałowego (na poziomie Grupy Kapitałowej Banku) obliczonego zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami. Na mocy poprzedniej decyzji KNF dodatkowy wymóg wyniósł 0,51 p.p.
grudzień	<ul style="list-style-type: none"> • Otrzymanie (18 grudnia 2019 r.) z Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG) informacji o wspólnej decyzji Jednolitej Rady ds. Restrukturyzacji i Uporządkowanej Likwidacji, BFG oraz Banku Anglii ws. ustalenia minimalnego wymogu w zakresie funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych ("MREL") dla Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na poziomie 15,87% sumy zobowiązań ogółem i funduszy własnych, co odpowiada 22,146% kwoty ekspozycji na ryzyko (cel do osiągnięcia w terminie do 1 stycznia 2023 r.). • Śródkresowe cele MREL w relacji do sumy zobowiązań ogółem i funduszy własnych na koniec lat 2019, 2020 oraz 2021 określone zostały na poziomie odpowiednio: 10,37%, 12,202% oraz 14,035%. • Zawiadomienie z Nationale-Nederlanden PTE S.A. (otrzymane 20 grudnia 2019 r.) o dokonaniu w dniu 12 grudnia 2019 r. rozliczenia transakcji nabycia przez Nationale-Nederlanden OFE i Nationale-Nederlanden DFE akcji Santander Bank Polska S.A. w liczbie powodującej zwiększenie do 5% udziału ww. funduszy w kapitale zakładowym Banku i w ogólnej liczbie głosów na WZ Banku. • Zawiadomienia z Nationale-Nederlanden OFE (otrzymanie 30 grudnia 2019 r.) o dokonaniu w dniu 17 grudnia 2019 r. rozliczenia transakcji nabycia akcji Santander Bank Polska S.A., w wyniku którego udział funduszy zarządzanych przez Nationale-Nederlanden PTE S.A. w kapitale zakładowym Banku i w głosach na WZ Banku wyniósł 5,019%. • Otrzymanie pisma z KNF (24 grudnia 2019 r.) dotyczącego założeń polityki dywidendowej na 2020 r. dla Santander Bank Polska S.A. Określono w nim : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kryteria warunkujące wypłatę dywidendy w wysokości do 50% i 75% wypracowanego zysku za 2019 r. (tożsame z założeniami nadzorczymi w odniesieniu do polityki dywidendowej banków komercyjnych i innych podmiotów finansowych podanymi w komunikacie KNF z dnia 3 grudnia 2019 r.); ✓ Kryteria wypłaty dywidendy w wysokości do 100% wypracowanego zysku za 2019 r. (uwzględniają indywidualny narzut w wys. 1,24 p.p. mierzący wrażliwość Banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny).

II. Podstawowe informacje o Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

1. Historia, struktura własnościowa kapitału zakładowego i zakres działalności

Rys historyczny i profil działalności Santander Bank Polska S.A. jako jednostki kontrolującej

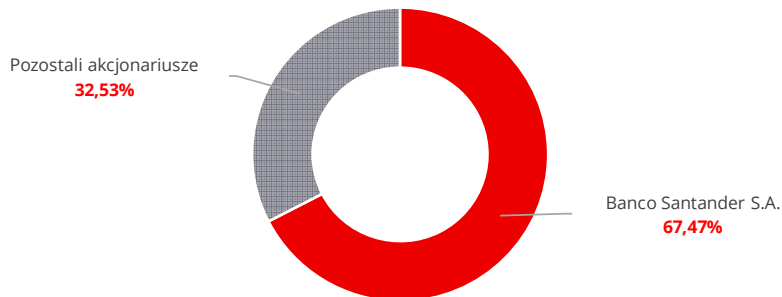


Struktura własnościowa

Kapitał zakładowy

Santander Bank Polska S.A. jest spółką zależną od Banco Santander S.A., który na dzień 31 grudnia 2019 r. posiadał udział w wysokości 67,47% w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ Banku. Pozostała część akcji znajdowała się w posiadaniu mniejszościowych akcjonariuszy, spośród których (wg danych w dyspozycji Zarządu Banku na dzień akceptacji niniejszego sprawozdania) tylko fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A., tj. Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (OFE) i Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny (DFE) przekroczyły próg 5% w odniesieniu do kapitału zakładowego i głosów na WZ Banku.

STRUKTURA WŁASNOŚCIOWA KAPITAŁU ZAKŁADOWEGO SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA DZIEŃ 31.12.2019 R. I 31.12.2018 R.



Więcej szczegółów nt. kapitału zakładowego zawarto w rozdz. VII „Relacje Inwestorskie” (część 2 „Kapitał zakładowy, akcjonariat i notowania akcji”) i w rozdz. XIII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2019 r.” (część 4 „Papiery wartościowe emitenta”).

Udziałowiec kontrolujący

- Santander Bank Polska S.A. wchodzi w skład Grupy Santander, której przewodzi Banco Santander S.A. jako podmiot dominujący.
- Banco Santander S.A. z centralą operacyjną w Madrycie legitymuje się ponad 160-letnią tradycją i jest jednym z największych na świecie banków komercyjnych.
- Bank zajmuje się głównie bankowością detaliczną, wykazując też znaczną aktywność na rynku bankowości prywatnej, biznesowej i korporacyjnej, zarządzania aktywami i ubezpieczeń.
- Działalność Banco Santander S.A. cechuje szeroka dywersyfikacja geograficzna, jednak najmocniej koncentruje się na 10 kluczowych rynkach, zarówno rozwiniętych, jak i wschodzących, do których należą Hiszpania, Polska, Portugalia, Republika Federalna Niemiec, Zjednoczone Królestwo, Brazylia, Argentyna, Meksyk, Chile i Stany Zjednoczone.

GRUPA KAPITAŁOWA SANTANDER W LICZBACH ¹⁾



2. miejsce w strefie euro i 25. na świecie pod względem kapitalizacji rynkowej

(źródło: Raport finansowy Grupy Banco Santander S.A. za 2019 r.)

1) Dane na 31 grudnia 2019 r.

Profil działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Santander Bank Polska S.A. jest bankiem uniwersalnym świadczącym pełen zakres usług na rzecz klientów indywidualnych, małych i średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw, korporacji i instytucji sektora publicznego. Oferta Banku jest nowoczesna, kompleksowa i zaspokaja różnorodne potrzeby klientów w zakresie rachunków bieżących/osobistych, produktów kredytowych, oszczędnościowo-inwestycyjnych, rozliczeniowych, ubezpieczeniowych i kartowych. Usługi finansowe Santander Bank Polska S.A. obejmują zarządzanie gotówką, obsługę płatności i handlu zagranicznego, operacje na rynku kapitałowym, pieniężnym, dewizowym i transakcji pochodnych, a także działalność gwarancyjną i maklerską.

Ofertę własną Santander Bank Polska S.A. uzupełniają specjalistyczne produkty spółek powiązanych z nim kapitałowo, takich jak: Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., Santander Leasing S.A., Santander Factoring Sp. z o.o., Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz Santander-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. W ramach współpracy z wymienionymi podmiotami Bank umożliwia swoim klientom dostęp do funduszy inwestycyjnych, portfeli aktywów, produktów ubezpieczeniowych, leasingowych i faktoringowych.

Santander Bank Polska S.A. rozwija swoją ofertę pod kątem przejrzystości, prostoty, cyfryzacji, samoobsługi i możliwości dowolnego konfigurowania odpowiednich parametrów. Udostępnia unikalne na krajowym rynku rozwiązania wypracowane w ramach Grupy Santander w oparciu o jej międzynarodowe doświadczenie, infrastrukturę i potencjał rynkowy. Zapewnia klientom kompleksową obsługę w stacjonarnych strukturach sprzedaży oraz w kanałach zdalnych.

Santander Consumer Bank S.A. wraz z jednostkami zależnymi stanowi odrębny segment biznesowy z własną bazą klientów, ofertą i siecią dystrybucyjną. Koncentruje się na zaspokajaniu potrzeb kredytowych gospodarstw domowych, głównie w sektorze „consumer finance” i na rynku kredytów samochodowych. Finansuje też podmioty gospodarcze, głównie dilerów i importerów z branży samochodowej. Oferta Grupy Santander Consumer Bank S.A. obejmuje kredyty konsumpcyjne, finansowanie samochodów osobowych w formie leasingu i faktoringu, kredytowanie dilerów samochodowych, depozyty detaliczne i firmowe oraz ubezpieczenia.

Na dzień 31 grudnia 2019 r., Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. świadczyła usługi bankowe dla 7,2 mln klientów, włącznie z klientami Santander Consumer Bank S.A. w liczbie 2,2 mln.

Model działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Ogólne ramy modelu biznesowego

Filarem strategii i modelu biznesowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. jest klientocentryczność, tj. rozpatrywanie każdego działania i procesu bankowego z perspektywy klienta, dbałość o jego potrzeby i zadowolenie oraz budowanie trwałych wzajemnych relacji w oparciu o atrakcyjną, przejrzystą i innowacyjną ofertę produktów oraz wysoką jakość obsługi.

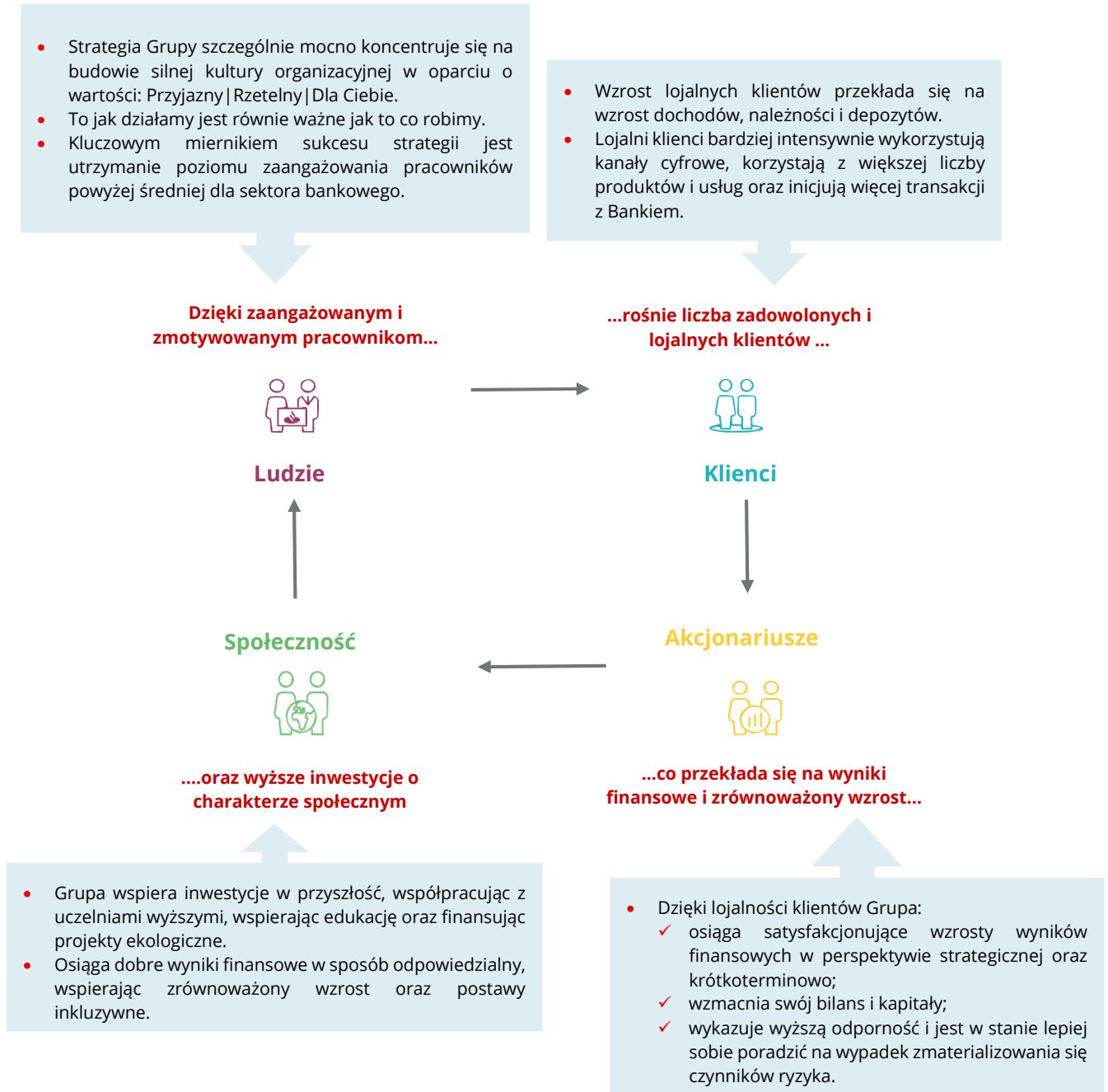
W procesie tworzenia wartości dla klientów Grupa stawia na nowoczesne technologie, cyfryzację i omnikanałowość. Kładzie też nacisk na rozwój przyjaznego środowiska pracy i kulturę wewnętrzną organizacji, promując współpracę oraz zwiększając motywację, zaangażowanie i profesjonalizm pracowników. W działalności biznesowej Grupa stara się uwzględniać interes wszystkich interesariuszy, w tym akcjonariuszy i społeczności, wśród których funkcjonuje.

Grupa koncentruje się na dywersyfikacji przychodów, zwiększaniu udziału w wysokomarżowych segmentach rynku, utrzymywaniu silnej pozycji kapitałowej i efektywnym zarządzaniu ryzykiem. Konsekwencją tego podejścia jest zrównoważony wzrost wolumenów biznesowych, znacząca obecność w najbardziej rentownych segmentach rynku oraz solidne i powtarzalne wyniki finansowe.

Model biznesowy organizacji jest sukcesywnie dostosowywany do dynamicznych zmian zachodzących w otoczeniu i doskonalony pod kątem efektywności działania, potrzeb klientów, wykorzystywanych technologii, zakresu automatyzacji, cyfryzacji i integracji kanałów dystrybucji.

Model działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Proces budowania wartości



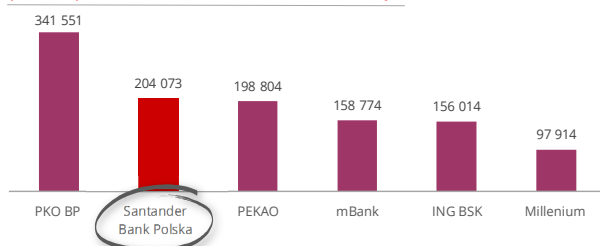
Pozycja Banku i Grupy Kapitałowej w polskim sektorze bankowym

Miejsce w grupie rówieśniczej

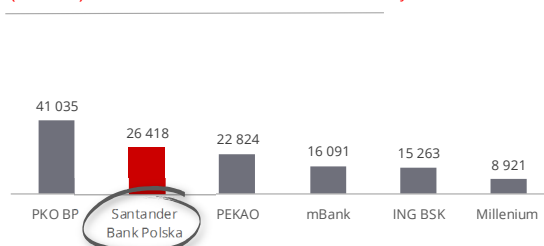
Santander Bank Polska S.A. znajduje się w pierwszej trójce największych banków w polskim sektorze bankowym (razem z PKO BP i Pekao S.A.), a uwzględniając strukturę własnościową, jest największym bankiem prywatnym w Polsce.

Zgodnie z raportami okresowymi za okres trzech kwartałów zakończony 30 września 2019 r., które na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Zarządu (19 lutego 2020 r.) stanowiły najbardziej aktualne źródło porównywalnych informacji o wynikach banków notowanych na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych (GPW), Santander Bank Polska S.A. – wraz z podmiotami zależnymi i stowarzyszonymi – był drugą co do wielkości bankową grupą kapitałową w Polsce pod względem sumy bilansowej, należności od klientów, kapitałów ogółem i zysku przypadającego akcjonariuszom Banku, a trzecią pod względem wartości depozytów.

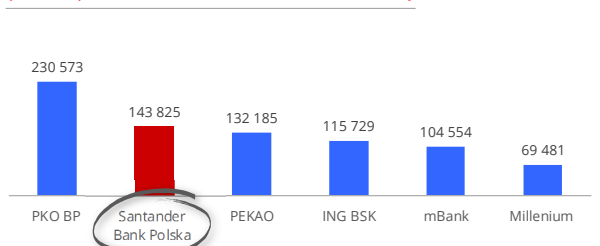
AKTYWA OGÓLEM GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.
(W MLN ZŁ) NA 30.09.2019 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



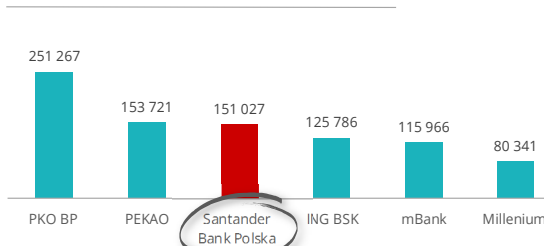
KAPITAŁY RAZEM GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.
(W MLN ZŁ) NA 30.09.2019 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



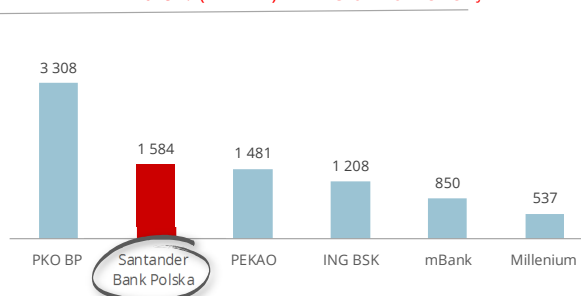
KREDYTY KLIENTÓW GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.
(W MLN ZŁ) NA 30.09.2019 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



DEPOZYTY KLIENTÓW GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.
(W MLN ZŁ) NA 30.09.2019 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



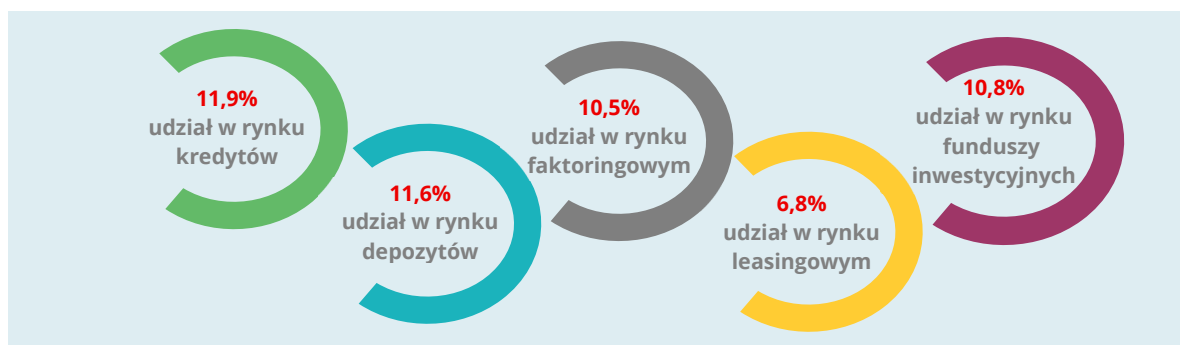
ZYSK PRZYPADAJĄCY AKCJONARIUSZOM SANTANDER BANK POLSKA S.A.
ZA TRZY KWARTAŁY 2019 R. (W MLN ZŁ) NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



Udziały w głównych segmentach rynku

W oparciu o dostępne statystyki NBP dotyczące rynku bankowego, na koniec grudnia 2019 r. udział Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wynosił: 11,9% na rynku kredytów i 11,6% na rynku depozytów.

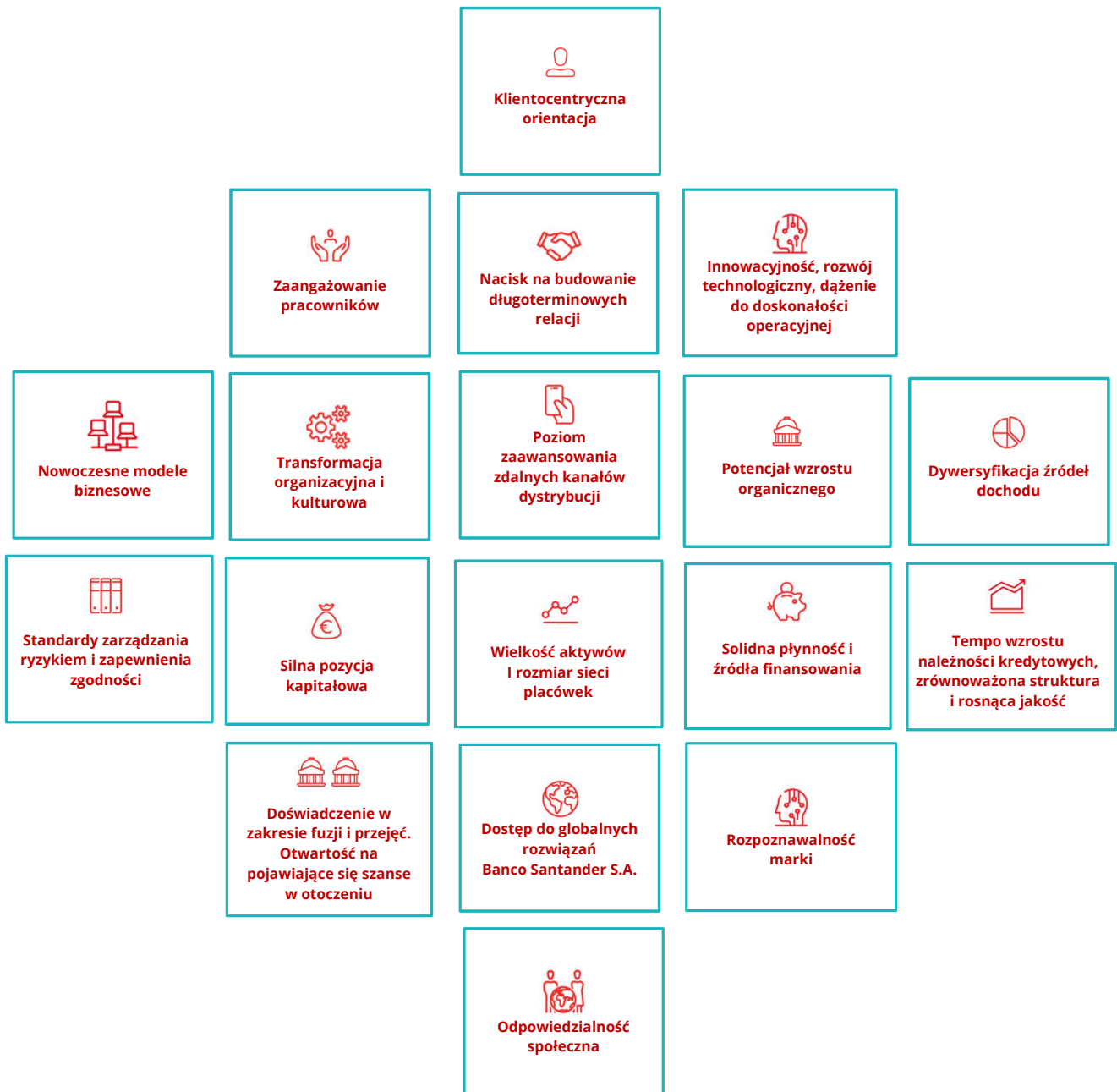
Poprzez wyspecjalizowane spółki zależne Grupa prowadzi działalność w segmencie usług faktoringowych i leasingowych, gdzie na 31 grudnia 2019 r. obsługiwała odpowiednio 10,5% i 6,8% rynku (wg Polskiego Związku Faktorów i Związku Polskiego Leasingu). W tym samym czasie udział Grupy w rynku detalicznych funduszy inwestycyjnych (wg Analiz Online) osiągnął poziom 10,8%, a na giełdowym rynku akcji i kontraktów terminowych (wg GPW S.A. w Warszawie) wyniósł odpowiednio: 4,1% i 8,3%.



Przewagi konkurencyjne

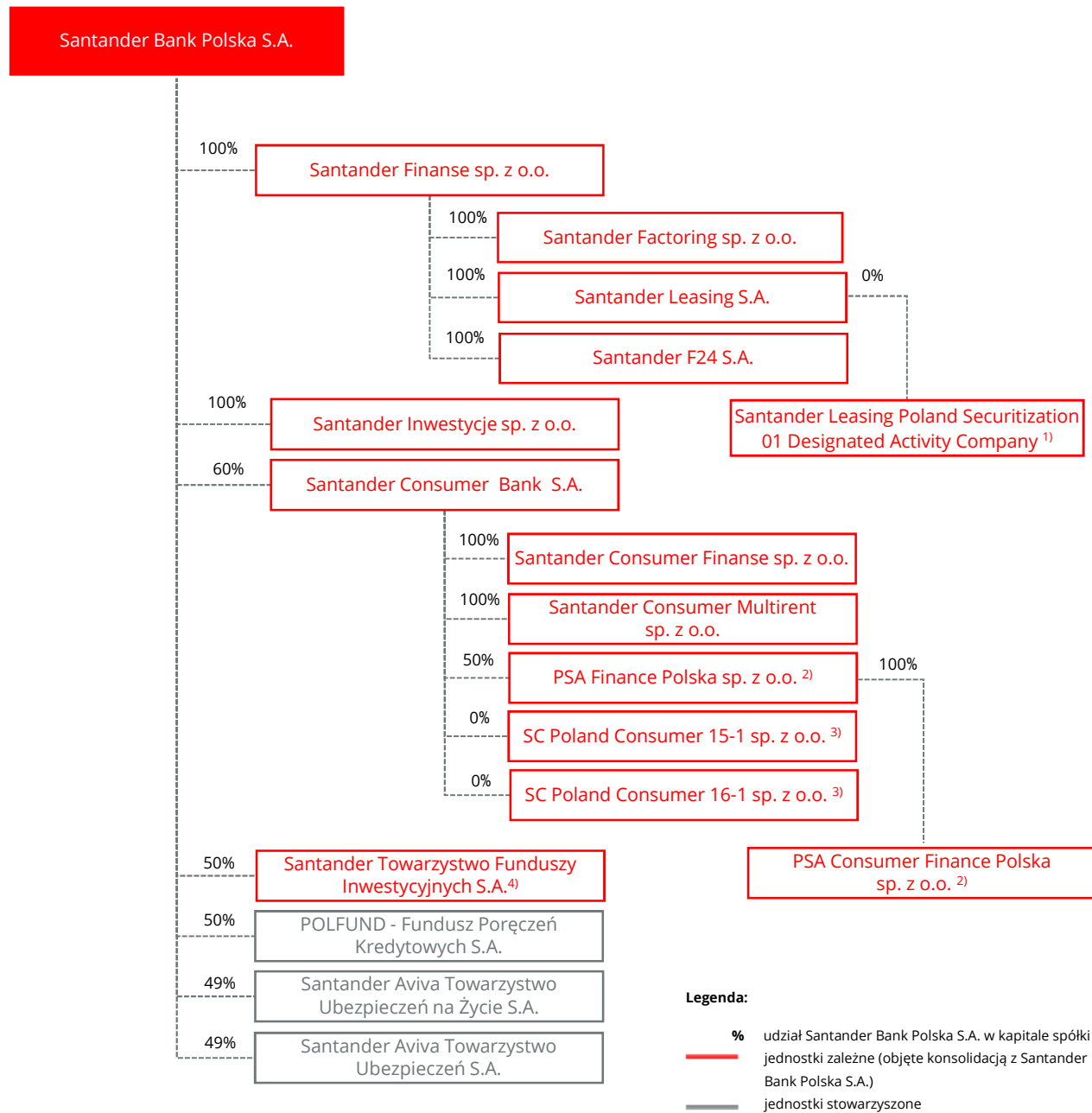
Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. posiada stabilne źródła finansowania, solidną bazę kapitałową i płynnościową oraz zdywersyfikowany portfel aktywów. Pozycję konkurencyjną Grupy wspiera klarowna, spójna i konsekwentnie realizowana strategiczna wizja oparta o klientocentryczność i szeroko pojętą efektywność, systematycznie podwyższaną poprzez upraszczanie procesów, digitalizację i transformację Banku w organizację Agile. Źródłem przewagi jest też skuteczny i prosty model biznesowy, rozległy i zróżnicowany zakres działalności, przynależność do Grupy Santander oraz otwartość na pojawiające się szanse rozwoju nieorganicznego i doświadczenie w realizacji transakcji fuzji i przejęć. Skala biznesu, jakość oferty, nacisk na doskonałość operacyjną oraz silna orientacja na trwałe i partnerskie relacje z klientem pozwalają Grupie skutecznie konkurować z największymi przedstawicielami polskiego rynku bankowego. Grupa posiada znaczny potencjał dalszej penetracji rynku ze względu na udział w konsolidacji sektora bankowego, szeroką gamę komplementarnych usług dla poszczególnych segmentów klientów, gęstą sieć oddziałów na terenie całej Polski, nowoczesne technologie bankowe, dynamicznie rozwijaną funkcjonalność, integrację zdalnych kanałów dystrybucji oraz kompetentną i elastyczną kadre.

SILNE STRONY SANTANDER BANK POLSKA S.A. I JEGO GRUPY KAPITAŁOWEJ



2. Struktura Grupy

STRUKTURA JEDNOSTEK POWIĄZANYCH Z SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA DZIEŃ 31.12.2019 R.



1) Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company z siedzibą w Dublinie to spółka specjalnego przeznaczenia zarejestrowana w dniu 30 sierpnia 2018 r., której wyłącznym celem jest realizacja transakcji sekurytyzacji portfela należności leasingowych oraz należności z tytułu pożyczek. Podmiot nie ma powiązań kapitałowych ani osobowych ze spółką Santander Leasing S.A., która sprawuje nad nim kontrolę.

2) Zdaniem Zarządu Santander Bank Polska S.A. inwestycja w spółkę PSA Finance Polska Sp. z o.o. stanowi inwestycję w jednostkę zależną na potrzeby sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego z uwagi na bezpośrednią kontrolę sprawowaną przez Santander Consumer Bank S.A. i pośrednią przez Santander Bank Polska S.A.

3) SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o. i SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. to spółki celowe utworzone w celu przeprowadzenia sekurytyzacji części portfela kredytowego SCB S.A. Udziałowcem każdej z nich jest osoba prawna niepowiązana z Grupą. Spółki znajdują się pod kontrolą SCB S.A., ponieważ spełniają warunki zawarte w MSSF 10.7.

4) Współwłaściciele Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Santander TFI S.A.), tj. Santander Bank Polska S.A. oraz Banco Santander S.A. wchodzić w skład Grupy Santander i posiadają po 50% udziału w kapitale zakładowym spółki. Kontrolę nad Santander TFI S.A. sprawuje Santander Bank Polska S.A.

Jednostki zależne

Na dzień 31 grudnia 2019 r. Santander Bank Polska S.A. tworzył Grupę Kapitałową z następującymi jednostkami zależnymi:

1. Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.)
2. Santander Consumer Finanse Sp. z o.o. (podmiot zależny od SCB S.A.)
3. Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. (podmiot zależny od SCB S.A.)
4. SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o. (podmiot zależny od SCB S.A.)
5. SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. (podmiot zależny od SCB S.A.)
6. PSA Finance Polska Sp. z o.o. (podmiot zależny od SCB S.A.)
7. PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o. (podmiot zależny od PSA Finance Polska Sp. z o.o.)
8. Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
9. Santander Finanse Sp. z o.o.
10. Santander Factoring Sp. z o.o. (podmiot zależny od Santander Finanse Sp. z o.o.)
11. Santander Leasing S.A. (podmiot zależny od Santander Finanse Sp. z o.o.)
12. Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company (podmiot zależny od Santander Leasing S.A.)
13. Santander F24 S.A. (podmiot zależny od Santander Finanse Sp. z o.o.)
14. Santander Inwestycje Sp. z o.o.

Wszystkie podmioty zależne wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2019 r. podlegają konsolidacji z Bankiem zgodnie z MSSF 10.

W porównaniu ze stanem z dnia 31 grudnia 2018 r. liczba jednostek zależnych Banku zmniejszyła się o Santander Securities S.A. w wyniku podziału i likwidacji spółki z dniem 8 listopada 2019 r. Więcej informacji na ten temat zamieszczono w rozdz. X „Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny”, część 2 „Zmiany w składzie Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.” Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2019 r. uwzględnia wyniki ww. spółki do momentu jej likwidacji.

Spółki stowarzyszone

W skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 12 miesięcy kończący się 31 grudnia 2019 r. następujące jednostki ujmowane są metodą praw własności w oparciu o MSR 28:

1. Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (Santander Aviva TU S.A.)
2. Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (Santander Aviva TUnŻ S.A.)
3. POLFUND – Fundusz Poręczeń Kredytowych S.A.

W porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2018 r. wykaz spółek stowarzyszonych nie uległ zmianie.

3. Pozostałe inwestycje kapitałowe

Poniżej zaprezentowano podmioty, w których Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. posiadała udział w wysokości co najmniej 5% kapitału zakładowego lub ogólnej liczby głosów na WZA na dzień 31 grudnia 2019 r. w porównaniu z 31 grudnia 2018 r.

l.p.	Nazwa spółki	Udział akcji w	Udział akcji w	Udział akcji w	Udział akcji w
		kapitale	ogólnej liczbie	kapitale	ogólnej liczbie
		zakładowym	głosów na WZA	zakładowym	głosów na WZA
		31.12.2019		31.12.2018	
1.	Krynicky Recycling S.A. ¹⁾	19,19%	19,19%	19,19%	19,19%
2.	Polski Standard Płatności Sp. z o.o.	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%
3.	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.	14,23%	14,23%	14,23%	14,23%
4.	Aviva Powszechnie Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander S.A.	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
5.	Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
6.	Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
7.	Hortico S.A. ¹⁾	6,39%	6,39%	6,39%	6,39%
8.	Biuro Informacji Kredytowej S.A.	7,72%	9,22%	7,72%	9,22%
9.	Gorzowski Rynek Hurtowy S.A. ¹⁾	2,69%	5,62%	2,69%	5,62%
1.	Invico S.A. ^{1) 2)}	-	-	21,09%	12,21%
2.	i3D S.A. ^{1) 2)}	-	-	15,77%	15,77%
3.	Infosystems S.A. ^{1) 2)}	-	-	7,50%	7,50%
4.	AWSA Holland II B.V. ³⁾	-	-	5,44%	5,44%

1) Spółki z portfela inwestycji kapitałowych Santander Inwestycje Sp. z o.o.

2) Spółki: Invico S.A., i3D S.A., Infosystems S.A. zostały sprzedane w dniu 12.09.2019 r.

3) W dniu 18.04.2019 r. sprzedano całe zaangażowanie Santander Bank Polska S.A. w AWSA Holland II B.V.

III. Sytuacja makroekonomiczna w 2019 r.

Wzrost gospodarczy

W 2019 r. krajowa gospodarka spowalniała. Tempo wzrostu PKB obniżyło się z 4,8% r/r w I kwartale do 3,1% w IV kwartale. Wskaźniki nastrojów w polskim biznesie obniżyły się w trakcie roku sugerując kontynuację osłabienia wzrostu w 2020 r. Również wskaźniki koniunktury dla głównych gospodarek światowych obniżyły się do poziomów sygnalizujących ryzyko poważniejszych zaburzeń w globalnym wzroście. Jednocześnie prognozy instytucji międzynarodowych i banków centralnych oraz oczekiwania rynkowe co do globalnego wzrostu były systematycznie przesuwane w dół za sprawą niepewności generowanej m.in. przez wojny handlowe i Brexit. Wzrost gospodarczy w strefie euro spowolnił w IV kwartale 2019 r. do ok. 1,0% r/r, wyraźnie poniżej średniego wzrostu z 2018 r., tj. 1,9%. Niemiecki wzrost gospodarczy wyhamował do 0,3% r/r w IV kwartale. Odbiło się to na popycie na produkty eksportowane z Polski. Eksport wspierały za to intensywniejsze relacje m.in. z USA, Chinami i sąsiadami spoza UE. Głównym czynnikiem wzrostu w 2019 r. w Polsce była konsumpcja prywatna, wspierana wciąż dobrą sytuacją rynku pracy, wysokim wzrostem dochodów z pracy i rosnącymi transferami socjalnymi oraz utrzymującym się optymizmem konsumentów. Po wyraźnym ożywieniu w inwestycjach w I kwartale, w tym również w inwestycjach firm, kolejne kwartały pokazały niższą dynamikę. Wciąż widoczna była wysoka aktywność i wzrosty cen na rynku mieszkaniowym. W 2019 r. zaczął słabnąć popyt na pracę – głównym problemem firm, zamiast niedoboru siły roboczej, stały się szybko rosnące koszty pracy i perspektywa ich dalszego wzrostu w 2020 r. za sprawą dużej podwyżki płacy minimalnej i uruchomienia Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK). Napływające w trakcie roku dane o produkcji przemysłowej pokazały, że Polska nie jest całkowicie odporna na spowolnienie w Europie i zaburzenia w handlu światowym, w rezultacie średnie tempo jej wzrostu zmalało z 6% w 2018 r. do ok. 4,5% w 2019 r. Z kolei rosnące koszty pracy i materiałów oraz mniejszy strumień kontraktów odbiły się na produkcji budowlanej (wyhamowanie z ponad 20% w 2018 r. do ok. 4,5% w 2019 r.). Mimo solidnego tempa wzrostu popytu krajowego obniżała się dynamika importu. W rezultacie skumulowany 12-miesięczny wynik na rachunku obrotów bieżących poprawił się w trakcie 2019 r. z około -1% PKB do -0,1% PKB. Agencje ratingowe nie zmieniały oceny kredytowej Polski w 2019 r.

Rynek pracy

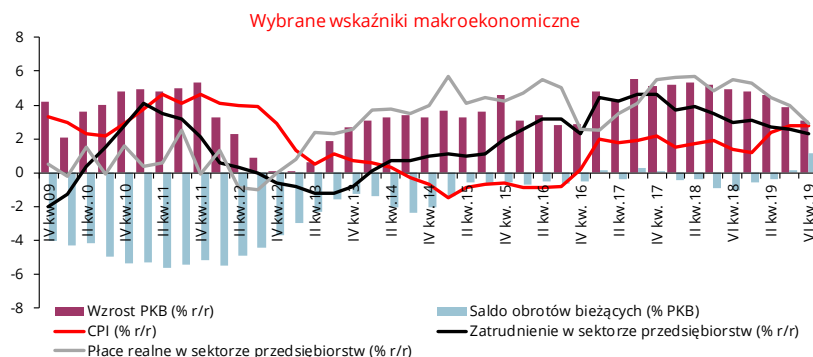
W 2019 r. obserwowaliśmy ciąg dalszy wytracania tempa przez wzrost zatrudnienia. Przyczyniły się do tego zarówno niedobory siły roboczej, jak i spadek popytu na pracę w obliczu narastających kosztów pracy i pogarszających się nastrojów w biznesie. Mimo rosnącej inflacji nominalna dynamika płac nie przyspieszała. W rezultacie, oceniając po danych z sektora przedsiębiorstw, realny wzrost płac spadł z ponad 6% na początku 2019 r. do ok. 3,5% pod koniec roku. Stopa bezrobocia rejestrowanego osiągała w trakcie 2019 r. kolejne najniższe poziomy w historii, schodząc w okolice 5%.

Inflacja

W 2019 r. inflacja CPI przyspieszała i średnio wyniosła 2,3% wobec 1,6% w 2018 r. W miesiącach letnich inflacja osiągnęła aż 2,9% r/r, choć później obniżyła się za sprawą spadku cen warzyw i paliw. Jednak w ostatnich miesiącach br. inflacja ponownie nasiliła się, osiągając 3,4% r/r w grudniu. Trzeba zaznaczyć, że choć część tej inflacji pochodzi z kategorii o charakterze potencjalnie przejściowym (żywność) to jednocześnie systematycznie narasta inflacja bazowa i pod koniec roku znalazła się najwyżej od ośmiu lat (3,1% r/r). Rosnące koszty pracy i wciąż silny popyt krajowy będą sprzyjać dalszemu narastaniu inflacji bazowej. W II poł. 2020 r. zachowanie cen żywności będzie zależało od warunków pogodowych. Jeśli nie będzie anomalii, dojdzie do głosu silny efekt bazy, który prawdopodobnie sprowadzi dynamikę CPI w kierunku 3% r/r. Jednak obserwowane zmiany klimatyczne sugerują, że ryzyka dla cen żywności kumulują się po wyższej stronie.

Polityka pieniężna

W 2019 r. stopy procentowe NBP pozostają na niezmiennym poziomie, w tym główna nadal wynosi 1,50%. W I połowie roku stabilizacji stóp sprzyjała utrzymująca się poniżej celu inflacja oraz prognozy wskazujące na wolniejszy wzrost gospodarczy w dalszej części 2019 r. i w 2020 r. W II połowie roku inflacja zaczęła przyspieszać, ale prognozy NBP wskazywały, że jest to zjawisko przejściowe, co razem z gołębim nastawieniem głównych banków centralnych na świecie przekonało większość członków RPP do pozostawienia parametrów polityki pieniężnej na dotychczasowym poziomie. W II połowie roku pojawiły się wnioski zarówno o podwyżkę, jak i o obniżkę stóp, ale zdobyły one nieliczne poparcie. Dyskusja w banku centralnym nt. dalszych działań może pozostać ożywiona, w efekcie wnioski o obniżki i podwyżki mogą się powtarzać na kolejnych posiedzeniach. Niemniej, scenariuszem bazowym pozostaje utrzymanie polityki pieniężnej bez zmian. Prezes NBP jest zdania, że w świetle dostępnych prognoz nie będzie trzeba zmieniać stóp procentowych, być może nawet do końca kadencji obecnej RPP (2022 r.).



Rynek kredytowy i depozytowy

Wzrost kredytów w sektorze bankowym stopniowo spowalniał z ponad 6% r/r na początku roku do ok. 5% r/r pod koniec (w ujęciu oczyszczonym ze zmian kursowych). Źródłem spowolnienia był przede wszystkim słabszy przyrost kredytów dla biznesu (ok. 3% r/r pod koniec roku wobec 8% na początku), podczas gdy kredyty dla gospodarstw domowych wciąż rosły w solidnym tempie. Kredyty konsumenckie rosły w tempie ok. 8% r/r, podobnie jak w poprzednim roku. Stopa wzrostu kredytów hipotecznych denominowanych w PLN przez cały rok utrzymywała się na poziomie ok. 12% r/r. Wzrost depozytów oscylował w 2019 r. nieco poniżej 10% r/r, przy czym depozyty bieżące rosły w tempie dwucyfrowym (nawet o 15% r/r pod roku), a depozyty terminowe stabilizowały się. Depozyty gospodarstw domowych zwiększyły się o ok. 9% r/r, a przedsiębiorstw o ok. 7,5% r/r. Stopa kredytów zagrożonych (NPL) utrzymała się na poziomie 6,8% notowanym na koniec 2018 r., przy czym lekkiej poprawie uległa jakość kredytów dla firm i mieszkaniowych, a jakość kredytów konsumpcyjnych nieznacznie się pogorszyła.

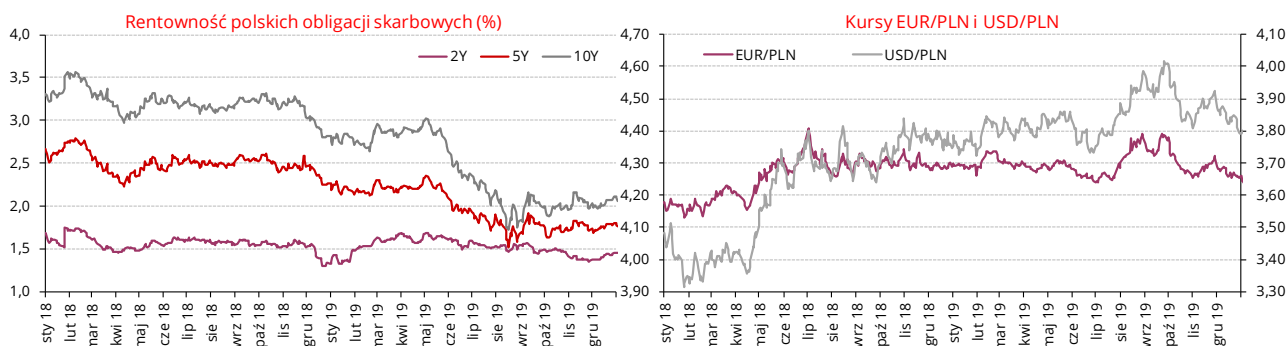
Sytuacja na rynkach finansowych

Rynek obligacji i walut

W 2019 r. na globalnym rynku wciąż były obecne czynniki ryzyka z lat poprzednich. Między USA i Chinami trwała wojna handlowa, a Wielka Brytania wciąż nie zdołała wyjść z Unii Europejskiej. Zmienność na rynkach nie była jednak większa niż w 2018 r., do czego mogły się przyczynić działania banków centralnych zmierzające do złagodzenia negatywnych skutków dla gospodarki utrzymującej się niepewności. EBC obciął stopy procentowe do najniższego poziomu w historii oraz uruchomił ponownie program luzowania ilościowego (tzw. QE). Amerykańska Rezerwa Federalna też w końcu zdecydowała się na obniżki stóp procentowych. Mimo niekorzystnego otoczenia geopolitycznego i utrzymujących się obaw o globalną gospodarkę, wiele światowych indeksów giełdowych zdołało ustanowić nowe lub zbliżyć się do ustanowionych w przeszłości historycznych szczytów. Luzowanie polityki pieniężnej przez banki centralne sprzyjało z kolei obligacjom, których rentowności spadały przez większą część roku.

W 2019 rentowności polskich obligacji podążały za głównymi trendami globalnymi na rynkach bazowych stopy procentowej. Rentowność obligacji 10-letnich zanotowały roczne minimum na ok. 1,70% wobec 2,70% na początku roku, a 5-letnich na 1,5%, podczas gdy w styczniu br. były blisko 2,20%. Oprócz sprzyjających czynników zewnętrznych (słabe dane ze światowej gospodarki i obniżki stóp przez Fed i EBC), pozytywnie na polski dług działała ograniczona podaż obligacji i zapowiedź zerowego deficytu centralnego na 2020. RPP nie zmieniła stóp procentowych i nie wydaje się, żeby to miało nastąpić w najbliższym czasie. Spread pomiędzy 10-letnimi obligacjami polskimi a niemieckimi zaczął rok 2019 na poziomie 260 pb, w II kw. zanotował wzrost do 300 pb (najwyżej od II kw. 2018), a na koniec roku wahał się blisko 230 pb (blisko najniższego poziomu od końca 2015).

W 2019 kurs EUR/PLN poruszał się przez zdecydowaną większość czasu w przedziale 4,25-4,35, dobrze znanym z roku 2018. Jedynie na przełomie III i IV kw. złoty przejściowo stracił nieco mocniej (kurs dotarł do 4,40) pod wpływem oczekiwania na opinię Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej ws. polskich „kredytów frankowych”. W ocenie rynku, opinia nie była dla polskich banków tak negatywna jak się obawiano, co pozwoliło EUR/PLN wrócić do wyżej wymienionego przedziału. O ile EUR/PLN był w 2019 bardzo stabilny, to kursy USD/PLN, GBP/PLN i CHF/PLN przejawiały znacznie większą zmienność, co wynikało ze zmian kursów EUR/USD, EUR/GBP i EUR/CHF. Aprecjacja dolara i franka w II połowie 2019 r. pchnęła kurs USD/PLN chwilowo powyżej 4,0 wobec 3,72 na początku roku, a CHF/PLN powyżej 4,0 z 3,75 w styczniu 2019 r. Kurs GBP/PLN wahał się w takt notowań funta pod wpływem zmian nastrojów związanych z wychodzeniem Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej. GBP/PLN rozpoczął rok blisko 4,74, by jeszcze w I kwartale osiągnąć 5,05. W III kw. kurs osiągnął roczne minimum na 4,65, a na koniec grudnia wahał się ponownie blisko 5,0.



Rynek giełdowy

Po spadkach obserwowanych w 2018 r. dwanaście kolejnych miesięcy nie przyniosło zasadniczej zmiany. Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) zmagająca się z szeregiem problemów, a rynek uległ defragmentacji, o czym świadczą wyniki poszczególnych indeksów. Główne indeksy warszawskiego rynku mocno rozczarowały, zważywszy na hossę trwającą zarówno na rynkach dojrzałych, jak i rozwijających się. WIG był stabilny (+0,3% r/r), natomiast WIG20 skupiający największe spółki giełdowe stracił 5,6% w stosunku rocznym. Zmienne nastroje odczuły też walory średnich i małych spółek. mWIG80 reprezentujący pierwszą z ww. grup podmiotów zakończył rok z neutralnym wynikiem, natomiast sWIG80 zyskał 13,9% r/r, odrabiając część strat z ubiegłego roku. Indeks ten jako jedyny zachował się spójnie z większością światowych parkietów przeżywających okres znakomitej koniunktury.

Powodów relatywnej słabości krajowych blue chipów należy się dopatrywać w strukturze portfela WIG20, zdominowanego przez spółki Skarbu Państwa i banki. Pierwsze z ww. nie przekonały inwestorów, że są w stanie budować wartość dla akcjonariuszy. Banki natomiast, obciążone problemami sektora takimi jak kredyty frankowe czy wymogi kapitałowe, odnotowały pogorszenie wyników. Udany styczeń i niezły pierwszy kwartał dawały nadzieję na podłączenie się WIG20 do światowej czołówki rosnących indeksów, jednak maj, sierpień i listopad skutecznie te oczekiwania zweryfikowały. Miało to związek z roszadami w globalnie działających funduszach akcji MSCI, które zredukowały w ww. miesiącach zaangażowanie w polskie papiery, na czym skorzystały aktywa w Chinach i na Bliskim Wschodzie. WIG20

był regularnie w trakcie roku osłabiany przez negatywne doniesienia z frontu wojny handlowej na linii USA-Chiny i pomimo zawartego porozumienia nie odrobił w późniejszym czasie strat. Polskie problemy mocno kontrastowały ze wspomnianą już światową hossą, wspieraną przez zmianę polityki amerykańskiego Federal Reserve, który obawiając się recesji ponownie zaczął obniżać koszt pieniądza.

Rynek funduszy inwestycyjnych

Rynek funduszy inwestycyjnych mierzony wartością aktywów netto znajdujących się pod zarządzaniem towarzystw funduszy inwestycyjnych wzrósł w 2019 r. o 4,2% r/r. Najniższą wartość aktywów odnotowano w maju, po czym obserwowano systematyczny wzrost do poziomu 268,1 mld zł według stanu na 31 grudnia 2019 r. Był on spowodowany przede wszystkim przez dobre wyniki zarządzania (+6,6 mld zł) i napływy (+1,2 mld zł), przy czym największy napływ środków w ramach sprzedaży odnotowała klasa funduszy obligacyjnych.

Na rynku funduszy detalicznych aktywa rosły systematycznie przez cały rok i na 31 grudnia 2019 r. osiągnęły 157,3 mld zł. Wzrost wartości aktywów w tej grupie funduszy wyniósł 5,0% r/r i był napędzany przez dobre wyniki zarządzania (+6,1 mld zł) i sprzedaży (+1,0 mld zł). W procesie sprzedaży największy napływ środków miał miejsce do klasy funduszy obligacyjnych (+12,7 mld zł).

W 2019 r. uprawnione podmioty wprowadziły na rynek nowy produkt w ramach 3 filaru systemu emerytalnego – Pracownicze Plany Kapitałowe (PPK), których aktywa na koniec 2019 r. wyniosły 84,7 mln zł.

Rynek leasingowy

W 2019 r. firmy leasingowe udzieliły łącznego finansowania na poziomie 77,8 mld zł. 99,4% wszystkich klientów polskiej branży leasingowej stanowią przedsiębiorstwa. Najwięcej jest wśród nich firm mikro i małych (72%), natomiast przedsiębiorstwa o obrotach powyżej 20 mln zł mają udział w wys. 28% (wg danych Związku Polskiego Leasingu).

W ostatnim roku dynamicznie rozwijał się portfel aktywnych umów sektora leasingowego. Wartość aktualnie trwających kontraktów branży wynosi 160,4 mld zł, czyli jest o 9,4% wyższa niż przed rokiem. Dynamika nowych kontraktów podpisanych przez firmy leasingowe w ostatnim roku była jednak ujemna (-5,8% r/r).

Duża konkurencyjność rynku leasingowego w Polsce zwiększyła presję cenową w obszarze finansowania, co skutkowało obniżeniem marż na podstawowej działalności.

Prognoza wyników branży leasingowej na rok 2020 zakłada umiarkowane odbicie na rynku leasingu. Dynamika branży leasingowej w 2020 r. na poziomie 5-6% będzie zgodna z prognozowanym wzrostem inwestycji prywatnych i scenariuszem rozwoju gospodarczego w Polsce. W bieżącym roku branża leasingowa może udzielić łącznego finansowania o wartości przekraczającej 82,7 mld zł. Tym samym może nieznacznie przekroczyć rekordową wartość rynku leasingu z 2018 roku.

Otoczenie prawne sektora bankowego

Poniższa tabela prezentuje wybrane akty prawne, które weszły w życie w 2019 r. i mają wpływ na sektor finansowy w Polsce.

Akt prawny	Data wejścia w życie	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
Ustawa z dnia 4 października 2018 r. o Pracowniczych Planach Kapitałowych Ustawa o zmianie ustawy o pracowniczych planach kapitałowych, ustawy o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych oraz ustawy Prawo bankowe z dnia 16 maja 2019 r.	01.01.2019	<ul style="list-style-type: none">• Uruchomienie powszechnego systemu dobrowolnego oszczędzania w ramach pracowniczych planów kapitałowych (PPK) na zabezpieczenie potrzeb osób po 60. roku życia.<ul style="list-style-type: none">✓ Pracodawca i pracownik odprowadza składkę, która podlega inwestowaniu.✓ Składka zwiększa koszty pracy po stronie pracodawcy.✓ Przynależność pracowników do systemu jest automatyczna, ale możliwa jest rezygnacja.✓ Instytucjami obsługującymi Pracownicze Plany Kapitałowe są m.in. towarzystwa funduszy inwestycyjnych.
Ustawa z dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku	01.01.2019	<ul style="list-style-type: none">• Zmiany dotyczą KNF oraz Urzędu KNF (UKNF), m.in. przekształcają UKNF w państwową osobę prawną i określają tryb finansowania obu podmiotów (bezpośrednio z opłat wnoszonych przez nadzorowane podmioty rynku finansowego).• Wprowadzenie obowiązkowej dematerializacji obligacji oraz nowej roli agenta emisji.




Akt prawny (cd.)	Data wejścia w życie	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
<p>Ustawa z dnia 23 października 2018 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy Ordynacja podatkowa oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>01.01.2019 w części dot. „podatku u źródła”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nałożenie na bank obowiązku przekazywania informacji o schematach podatkowych w odniesieniu do transakcji realizowanych przez klientów. Obowiązek raportowania dotyczy schematów podatkowych transgranicznych oraz innych schematów podatkowych (m.in. krajowych), spełniających kryterium kwalifikowanego korzystającego.
<p>Ustawa z dnia 6 grudnia 2018 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny</p>	<p>15.02.2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Likwidacja przywileju instytucji kredytowych w zakresie możliwości naliczania odsetek od zaległych odsetek przed wytoczeniem o nie powództwa.
<p>Ustawa z dnia 17 stycznia 2019 r. o zmianie ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji oraz niektórych innych ustaw implementująca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2399 z dnia 12 grudnia 2017 r.</p>	<p>Większość zmian od 7.03.2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wyłączenie banków hipotecznych (jako podmiotów nieprzyjmujących depozytów) z systemu gwarantowania i uchylenie szeregu wymogów ustawowych nałożonych na ww. banki przez poprzednią wersję ustawy o BFG. • Krzyżowe wykorzystanie funduszu gwarancyjnego banków i funduszu gwarancyjnego kas w przypadku braku środków w jednym z tych funduszy na wypłatę środków gwarantowanych deponentom. • Wprowadzenie możliwości przystąpienia przez BFG do procedury przyjęcia grupowego planu przymusowej restrukturyzacji w drodze tzw. wspólnej decyzji w sytuacji gdy podmiotem zależnym jest podmiot będący podmiotem znaczącym. • Rozszerzenie katalogu instrumentów pozwalających na zaliczenie do minimalnego poziomu funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowanych (MREL).
<p>Rekomendacja B dotycząca ograniczenia ryzyka inwestycji banków – nowelizacja</p>	<p>marzec 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Postanowienia Rekomendacji obejmują problematykę ograniczania ryzyka inwestycji w bankach. • Zgodnie z oczekiwaniami nadzoru strategia i polityka inwestycyjna powinny prezentować zintegrowane podejście i uwzględniać poszczególne obszary inwestycyjne.
<p>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 lutego 2019 r. w sprawie zakresu, trybu i formy oraz terminów przekazywania Komisji Nadzoru Finansowego informacji przez firmy inwestycyjne, banki i banki powiernicze</p>	<p>04.04.2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rozporządzenie ustanawia szereg nowych obowiązków notyfikacyjnych względem KNF, do wykonywania których zobowiązane są banki w zakresie działalności a) maklerskiej wykonywanej bez konieczności ubiegania się o zezwolenie (art. 70 ust. 2 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi); b) biur maklerskich; c) powierniczej.
<p>Ustawa z dnia 21 lutego 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (tzw. „RODO”)</p>	<p>04.05.2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banki mogą wykorzystywać do oceny zdolności kredytowej wszystkie dane, które spełniają ogólną regułę minimalizacji wynikającą z RODO. Klient ma prawo do bezpłatnej informacji nt. czynników uwzględnionych przez bank w decyzji kredytowej. • Wprowadzenie ustawowej zgody na profilowanie klienta przez bank na potrzeby badania zdolności kredytowej bez uzyskiwania zgody klienta (wystarczy złożenie wniosku o kredyt). • Pozostawienie zapisów ustawy Prawo bankowe uprawniających do przetwarzania danych osobowych po wygaśnięciu zobowiązania (niezależnie od zgody klienta).
<p>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1129 w sprawie prospektu publikowanego w związku z ofertą publiczną papierów wartościowych lub dopuszczeniem ich do obrotu na rynku regulowanym oraz uchylenia dyrektywy 2003/71/WE Ustawa z dnia 16 października 2019 r. o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych i niektórych innych ustaw</p>	<p>30.11.2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie nowej definicji oferty publicznej. • Obostrzenia w zakresie transakcji z podmiotami powiązаныmi. • Podniesienie progu przymusowego wykupu akcji (squeeze-out) z 90% do 95%. • Umożliwienie emitentom identyfikacji wszystkich akcjonariuszy.

Akt prawny (cd.)	Data wejścia w życie	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
Ustawa z dnia 9 sierpnia 2019 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw („Split Payment II”)	1.11.2019 (większość zapisów)	<ul style="list-style-type: none"> Wprowadzenie obligatoryjnego mechanizmu podzielonej płatności (MPP) w transakcjach na kwotę powyżej 15 tys. zł (lub jej równowartości), których przedmiotem są tzw. towary wrażliwe i usługi objęte odwrotnym obciążeniem lub odpowiedzialnością solidarną. Rozszerzenie zakresu informacji wymaganych na fakturze VAT (FV), tj. specjalnego oznaczenia w postaci zapisu „mechanizm podzielonej płatności” oraz sankcję za brak umieszczenia oznaczenia dla ww. transakcji.
Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniające rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty	Częściowe wdrożenie od 15.12.2019	<ul style="list-style-type: none"> Rozporządzenie zakłada zrównanie cen przelewów transgranicznych (w ramach EOG) z cenami odpowiadających im przelewów krajowych. Obowiązkiem banku jest zapewnienie klientom dostatecznie jasnej informacji nt. kosztów przelewu zlecanego online i kosztu ewentualnego przewalutowania.
Nowa Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie	grudzień 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Rozszerzenie dotychczasowych zapisów o zasady dotyczące zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie z oprocentowaniem ze stałą lub okresowo stałą stopą procentową. Wprowadzenie postanowień dotyczących kredytów z opcją „klucz za dług”, które przewidują zwolnienie ze zobowiązania wobec banku w przypadku przeniesienia przez kredytobiorcę na bank własności kredytowanej nieruchomości.
<ul style="list-style-type: none"> Ponadto w 2019 r. zapadły dwa orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE), które mają wpływ na sektor bankowy w Polsce: <ul style="list-style-type: none"> ✓ wyrok w sprawie skutków abuzywności postanowień umowy kredytu indeksowanego do CHF (C-260/18) ✓ wyrok w sprawie zwrotu konsumentowi części opłat kredytowych w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego (C 383/18). Więcej informacji nt. konsekwencji ww. orzeczeń zawiera nota 46 „Zobowiązania warunkowe” w „Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” oraz rozdz. XII niniejszego sprawozdania „Zarządzanie ryzykiem i kapitałem”, część 3. „Istotne czynniki przewidywane w 2020 r.” 		

IV. Strategia rozwoju Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

1. Misja, wizja, wartości i cele strategii Santander Bank Polska S.A. na lata 2020-2022

Strategia Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na lata 2020-2022 stanowi kontynuację dotychczasowych kierunków rozwoju i opiera się na obowiązujących wcześniej wartościach i założeniach. Od lat misja, wizja i wartości Grupy pozostają niezmiennie:

 <p>MISJA</p> <p><i>Pomaganie klientom indywidualnym i biznesowym w osiągnięciu codziennych sukcesów</i></p>	 <p>WIZJA</p> <p><i>Najlepsza otwarta platforma usług finansowych, działająca odpowiedzialnie i ciesząca się trwałą lojalnością pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa.</i></p>	 <p>WARTOŚCI</p> <p><i>Przyjazny Rzetelny Dla Ciebie</i></p>
--	---	--

Strategiczna wizja zakłada, że Santander Bank Polska S.A.:

Będzie wiodącym Bankiem pod względem jakości obsługi, skoncentrowanym na potrzebach i oczekiwaniach klientów.

- Zbuduje długoterminowe relacje z klientami oparte na zaufaniu, lojalności i podnoszeniu poziomu ich zadowolenia.
- Będzie stale doskonalić produkty, usługi i rozwiązania, wsłuchując się w potrzeby klienta i antycypując je.
- Unowocześni obsługę poprzez transformację cyfrową obejmującą kompletne cykle procesów (od rozpoczęcia do zakończenia) oraz zmianę modelu działania na bardziej efektywny i mniej kapitałochłonny.
- Zwiększy liczbę klientów korzystających z rozwiązań cyfrowych.
- Będzie się koncentrować na wzroście dochodowego biznesu i umacniać swą pozycję w głównych segmentach rynku w procesie rozwoju organicznego, a także korzystając z możliwości rozwoju nieorganicznego.
- Wykreuje środowisko pracy wzmacniające zaangażowanie pracowników poprzez współpracę, komunikację oraz inicjatywy oddolne powstające w jednostkach Banku.
- Podniesie efektywność i usprawni procesy wewnętrzne dzięki wdrażanej metodyce pracy Agile.
- Połączy zobowiązanie wzrostu wartości dla akcjonariuszy z zaangażowaniem w rozwój lokalnych społeczności.

Powyższe założenia znalazły odzwierciedlenie w celu strategicznym Grupy na lata 2020-2022, jakim jest:

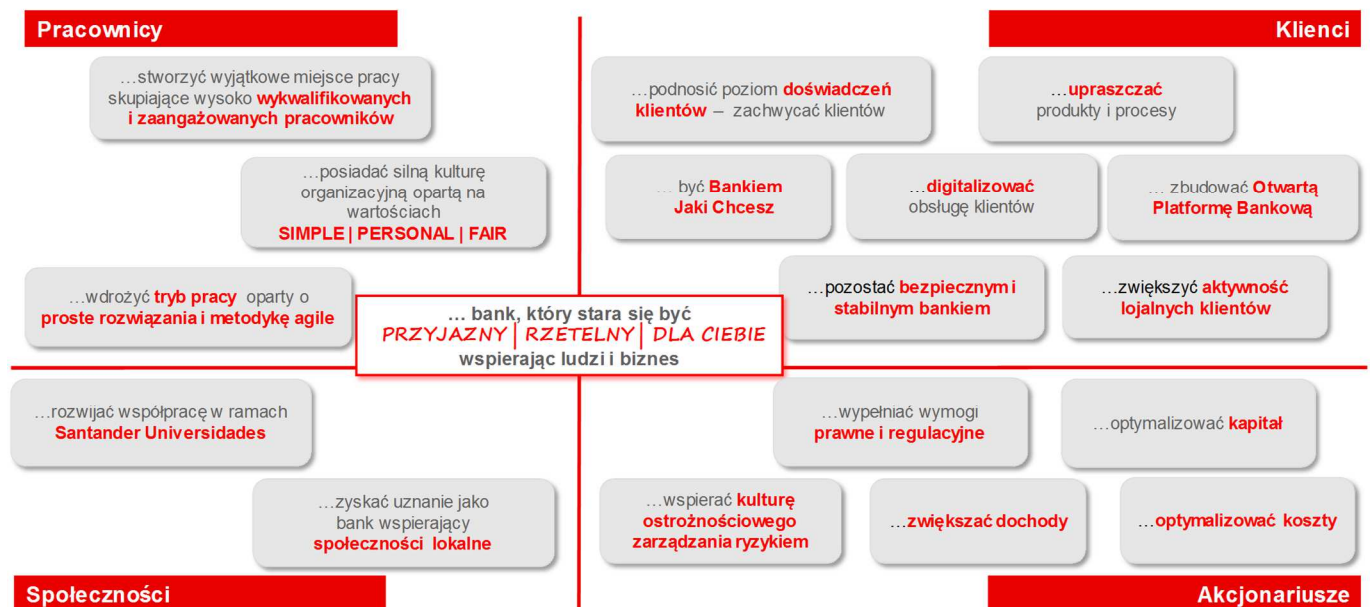
Osiągnięcie wiodącej pozycji na rynku usług finansowych dzięki:

- klientocentricznej, zdigitalizowanej obsłudze zgodnie z wartościami Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie
- pozyskaniu trwałej lojalności pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa.

Strategia Santander Bank Polska S.A. propaguje klientocentryczną orientację w zarządzaniu biznesem, stałe podnoszenie jakości obsługi i oferty produktowej poprzez digitalizację, wzrost efektywności działania, innowacyjność, prostotę rozwiązań i przejrzystość. Kładzie też silny nacisk na kulturę organizacyjną wzmacniającą zaangażowanie i motywację pracowników oraz odpowiedzialność społeczną organizacji.

W ramach realizacji celu podstawowego wyznaczono szereg celów szczegółowych na lata 2020-2022 zorientowanych na główne grupy interesariuszy: pracowników, klientów, społeczności i akcjonariuszy.

CELE SZCZEGÓŁOWE NA LATA 2020-2022 ZORIENTOWANE NA PRACOWNIKÓW, KLIENTÓW, SPOŁECZNOŚCI I AKCJONARIUSZY



Ze względu na dynamikę i złożoność zmian zachodzących w otoczeniu makroekonomicznym strategia Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. poddawana jest systematycznej weryfikacji, co zapewnia szybką reakcję na pojawiające się trendy rynkowe.

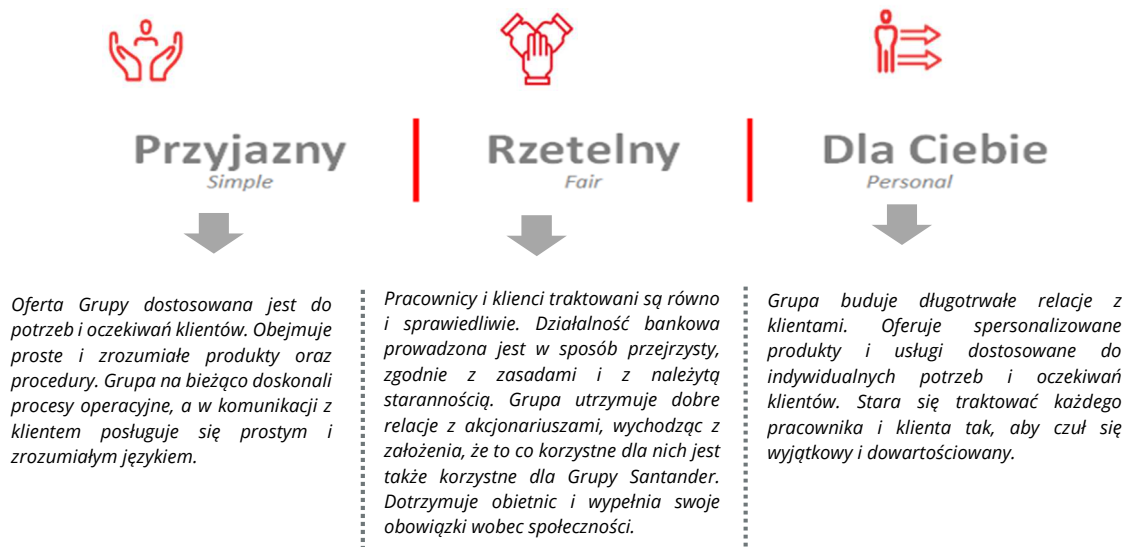
2. Obietnica marki i wartości

Bank Jaki Chcesz

Obietnica marki zawarta w hasłach „Bank Jaki chcesz” i „Bankujesz jak chcesz” odnosi się do elementarnej potrzeby konsumenckiej, jaką jest poczucie wpływu i kontroli. Stawiając klienta w centrum uwagi Bank stara się rozpoznawać jego potrzeby oraz dostarczać rozwiązania i funkcjonalności umożliwiające elastyczne dostosowanie oferty do indywidualnych wymagań. Jednocześnie w coraz większym zakresie daje klientom możliwość samodzielnej personalizacji usług i produktów poprzez odpowiednią parametryzację (bez angażowania doradców). Rozwiązaniom tym sprzyja postępująca cyfryzacja procesów bankowych oraz rosnąca liczba klientów preferujących kanały zdalne.

Kultura korporacyjna

Fundament kultury organizacyjnej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. i Banco Santander S.A. tworzą wartości i zachowania zawarte w **haśle „Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie”**.



Dewiza Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie podsumowuje filozofię działania Grupy, w tym zasady jakimi się kieruje w podejmowaniu decyzji i jak realizuje interakcje z klientami, akcjonariuszami i pozostałymi interesariuszami. Postępując zgodnie z ww. wartościami Grupa stara się nie tylko wypełniać swoje obowiązki biznesowe i postępować zgodnie z przepisami i regulacjami, ale również ma ambicje, aby przewyższać oczekiwania interesariuszy, a zwłaszcza klientów. Szczególnie mocno koncentruje się na tych obszarach, w których jej działanie może w istotny sposób pomóc klientom w osiągnięciu sukcesu finansowego i zrównoważonego rozwoju.

Kultura ryzyka, którą rozwija Santander Bank Polska S.A. otrzymała nazwę **Risk pro** i składa się z 5 zasad: odpowiedzialność, odporność, prostota, krytyczna analiza, koncentracja na kliencie. Działania realizowane w jej ramach to m.in.: edukacja pracowników Banku, działania świadomościowe dotyczące występowania ryzyka w codziennej pracy, udostępnienie kanałów anonimowego zgłaszania niepokojących sytuacji, elementy systemu motywacyjnego skłaniające pracowników do przestrzegania wartości kultury ryzyka.

Kultura korporacyjna Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. opiera się na:

- 8 standardach zachowań:



- indywidualnej odpowiedzialności każdego pracownika za zarządzanie ryzykiem w ramach własnego zakresu czynności zgodnie z obowiązującą postawą „risk pro”.

risk pro

Bank odpowiedzialny społecznie

W swoim działaniu Grupa kieruje się zasadami odpowiedzialnej bankowości (Principles for Responsible Banking), rozumiejąc rolę i znaczenie banków dla klientów, gospodarki i społeczeństwa. Dbą o uczciwe i przejrzyste relacje z klientami, pozytywny wkład w życie społeczności oraz kondycję środowiska. Szczególną wagę przykładają do odpowiedzialnej sprzedaży i przeciwdziałania missellingowi. Uwzględniając zagadnienia odpowiedzialnego biznesu w codziennym zarządzaniu organizacją, Grupa zapewnia sobie większą lojalność klientów i lepsze efekty w procesie realizacji strategii.

3. Strategia Santander Consumer Bank S.A.

Cele strategiczne

Podstawowym celem strategicznym Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.) jest umocnienie pozycji biznesowej i wizerunkowej jako banku nowoczesnego, bezpiecznego i przyjaznego dla klientów z silną bazą kapitałową oraz spójną w skali Grupy Santander strukturą i kulturą zarządzania. Cele sprzedażowe zakładają utrzymanie silnej pozycji na rynku consumer finance oraz finansowania samochodów.

Poniżej podsumowano obowiązującą strategię Santander Consumer Bank S.A. w najważniejszych obszarach:

Finansowanie rynku samochodowego

- Doskonalenie oferty produktowej i dynamiczny wzrost działalności leasingowej.
- Stabilny wzrost wolumenu kredytów na nowe samochody poprzez zwiększanie liczby aktywnych dilerów.
- Szybki wzrost wolumenu kredytów na samochody używane udzielanych przez zdalne kanały dystrybucji.
- Pozyskiwanie nowych partnerów, importerów oraz innych jednostek do prowadzenia współpracy ze spółkami zależnymi PSA.

Consumer finance

- Utrzymanie wysokiego wolumenu kredytów gotówkowych, rozszerzenie oferty dla nowych grup klientów.
- Stabilny poziom wolumenu kredytów ratalnych oraz ograniczanie sprzedaży w kanałach o niższej rentowności.
- Sprzedaż online w kompletnym zakresie obsługi (od początku do końca) kredytów gotówkowych oraz kredytów ratalnych.
- Pozyskiwanie nowych klientów dla kart partnerskich (co-branding).
- Rozwój płatności mobilnych i oferty e-commerce.
- Wejście w segment DIY ("zrób to sam") w zakresie kredytów ratalnych.
- Rozwój biznesu DIGI (cyfrowego).

Źródła finansowania

- Stabilna baza depozytowa.
- Finansowanie bieżącej działalności poprzez rozwój depozytów detalicznych, linie kredytowe od instytucji finansowych oraz sekurytyzację.
- Długoterminowe finansowanie w CHF.
- Zdywersyfikowana struktura finansowania.

IT i operacje

- Wsparcie IT dla rozwoju kanałów dystrybucji, głównie kanałów zdalnych.
- Rozwój infrastruktury i technologii mobilnych.
- Optymalizacja i upraszczanie procesów.

Zarządzanie ryzykiem, kosztami, finansami i pozostałe

- Stabilny poziom ryzyka, w tym stabilny poziom kredytów niepracujących oraz wysoki wskaźnik pokrycia rezerwami.
- Doskonałość operacyjna: optymalizacja struktury oddziałów, przegląd bazy kosztowej pod kątem możliwych optymalizacji, przegląd rozpiętości kierowania.
- Realizacja projektu digitalizacji (DIGI) w obszarach: DIGI biznes, DIGI proces, eliminacja papierowego obiegu dokumentów.
- Utrzymanie bezpiecznej pozycji kapitałowej.

Realizacja strategii Santander Consumer Bank S.A. w 2019 r.

Poniżej podsumowano efekty realizacji celów strategicznych Grupy Kapitałowej Santander Consumer Bank S.A. w 2019 r.:

- Wzmocnienie pozycji biznesowej i wizerunkowej Grupy Santander Consumer Bank S.A. jako instytucji, która zajmuje pozycję lidera na rynku „consumer finance”. W 2019 r. Bank zajmował:
 - ✓ 1. miejsce na rynku sprzedaży ratalnej,
 - ✓ 7. miejsce pod względem dynamiki wzrostu liczby kart kredytowych,
 - ✓ 7. miejsce na rynku kredytów gotówkowych,
 - ✓ 3. miejsce na rynku finansowania samochodów.
- Utrzymanie wysokiej sprzedaży wysokomargowych kredytów konsumenckich (+7,5% r/r), wzrost sprzedaży produktów w ramach obszaru finansowania samochodów przy zmianie preferencji klienta w kierunku leasingu (+12,5% r/r).
- Digitalizacja biznesu:
 - ✓ Wzrost sprzedaży w kanałach zdalnych: kredyty ratalne e-commerce (+40% r/r) oraz eCL (+27 r/r)
 - ✓ Liczba nowo pozyskanych klientów 580 tys. (+7,9% r/r)
 - ✓ Liczba aktywnych klientów bankowości internetowej 253 tys. (+20,7% r/r).
- Udział umów o kredyt ratalny z podpisem elektronicznym Quicksign na poziomie 27%.
- Jeden z najlepszych na rynku wskaźników satysfakcji klienta.
- Dywersyfikacja i wzrost stabilnych źródeł finansowania oraz zoptymalizowany koszt finansowania w środowisku stabilnie niskich stóp procentowych oraz zmieniającego się otoczenia regulacyjnego. Bank zrealizował powyższe założenia, utrzymując saldo najbardziej stabilnych źródeł finansowania takich jak: depozyty długoterminowe i emisje średnio i długoterminowe obligacji w ramach aktualnego programu emisji oraz emisje obligacji sekurytyzacyjnych. Bank był również aktywny na rynku depozytów korporacyjnych, zwiększając poziom finansowania z tego źródła. Dodatkowo Bank pozyskał środki z Europejskiego Banku Inwestycyjnego przeznaczone na finansowanie małych i średnich przedsiębiorstw w ramach projektu wspierania ich rozwoju. Walutowe finansowanie przy wykorzystaniu transakcji REPO pozostało na niezmiennym poziomie w stosunku do aktywów walutowych. Ponadto zaciągnięto pożyczkę podporządkowaną z Grupy w celu poprawy wskaźników kapitałowych.
- Stabilny poziom ryzyka, wysoki wskaźnik pokrycia rezerwami.
- Stabilny poziom kosztów operacyjnych z wyłączeniem kosztów obowiązkowych (podatek bankowy) oraz zwiększona efektywność kosztowa (jeden z najbardziej efektywnych kosztowo banków w polskim sektorze bankowym).
- Utrzymanie silnej pozycji kapitałowej i wypłata dywidendy.
- Projekty w trakcie realizacji:
 - ✓ Projekt Digitalizacji linii biznesowej Cars;
 - ✓ Uruchomienie produktów Full Service Leasing oraz pożyczki niezabezpieczonej na auta;
 - ✓ Dalsza transformacja obszaru IT.

4. Efekty działań strategicznych Grupy w 2019 r.

Cel strategiczny	Wybrane działania	Kluczowa miara sukcesu
 <p>Ludzie</p> <p><i>Najlepszy pracodawca z silną kulturą korporacyjną.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kontynuacja strategii HR na kilku płaszczyznach: <ul style="list-style-type: none"> ✓ budowa jednolitej, ogólnogrupowej kultury korporacyjnej, ✓ zarządzanie talentami, ✓ promocja różnorodności, równego traktowania i inkluzywności ✓ wdrożenie modelu pracy z zastosowaniem metodyki Agile („zwinnej”). 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Czołowa pozycja w sektorze bankowym jako pracodawca</i> • <i>Poprawa wskaźnika zaangażowania pracowników.</i>
 <p>Klienci</p> <p><i>Trwała lojalność klientów indywidualnych i firmowych.</i></p> <p><i>Transformacja cyfrowa i doskonałość operacyjna.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwój rozwiązań w ramach platform bankowości elektronicznej (biometria, Kantor Santander, bankowość mobilna, procesy E2E, procesy sprzedażowe i posprzedażowe, silne uwierzytelnianie klienta). • Zautomatyzowany proces kredytowy dla klientów MŚP (Smart Loans). • Udostępnienie informacji o rachunkach klientów w innych bankach (AIS) oraz usług inicjowania płatności (PIS). • Wspieranie MŚP poprzez dogodne finansowanie i usługi dodatkowe. • Rozwój Programu Rozwoju Eksportu. • Praktyczna pomoc w znalezieniu kontrahentów biznesowych. • Kontynuowanie procesu uruchamiania nowych formatów placówek. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>3,6 mln lojalnych klientów</i> • <i>2,5 mln cyfrowych klientów</i> • <i>Poprawa wskaźnika NPS</i>
 <p>Akcjonariusze</p> <p><i>Silny kapitał, skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz wysoka zyskowość.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utrzymywanie silnej bazy kapitałowej zgodnie z przepisami prawa i wymogami nadzorczymi. • Rozwijanie dochodowych segmentów rynku. • Dyscyplina kosztowa. • Wysoka jakość aktywów. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Stabilny wskaźnik kosztu ryzyka w wys. 0,85%</i> • <i>Porównywalny wskaźnik efektywności kosztowej w wys. 43,5%</i> • <i>Łączny współczynnik kapitałowy w wys. 17,07%</i>
 <p>Społeczność</p> <p><i>Wsparcie lokalnych społeczności na terenie działania Grupy.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kontynuacja długoterminowych projektów sponsorskich z zakresu sportu, kultury i edukacji. • Wspieranie wolontariatu pracowniczego. • Realizacja programów społecznych. • Finansowanie przedsięwzięć proekologicznych. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>250 tys. beneficjentów działań społecznych</i> • <i>2 tys. pracowników zaangażowanych w projekty wolontariackie</i>

5. Zewnętrzne uwarunkowania rozwoju strategicznego

Szanse i zagrożenia dla sektora banków komercyjnych w Polsce

Poniżej wymieniono wybrane szanse i zagrożenia determinujące realizację i kierunki rozwoju strategii Santander Bank Polska S.A.

Szanse

- Wciąż duży potencjał wzrostu sektora bankowego w Polsce (wskaźnik ubankowienia poniżej średniej dla krajów zamożnych).
- Bogacące się społeczeństwo (coraz liczniejsza klasa średnia) i duża otwartość na nowe propozycje usług finansowych.
- Wysoka pozycja banku w sektorze bankowym, dająca przewagę skali i efektywności operacyjnej.
- Zmieniające się otoczenie konkurencyjne: postępująca konsolidacja polskiego sektora bankowego i nowi gracze na rynku spoza sektora.
- Presja na redukcję kosztów i zwiększanie rentowności.
- Rewolucja w sposobie korzystania z usług bankowych: multkanałowość, kluczowa rola kanałów zdalnych, zmieniające się oczekiwania klientów.
- Nieustannie ewoluujące przełomowe technologie: Big Data, sztuczna inteligencja, robotyczna automatyzacja procesów, blockchain.
- Digitalizacja i transformacja: koncentracja na nowych rozwiązaniach technologicznych i biznesowych jako kluczowej przewadze konkurencyjnej.

Zagrożenia

- Ryzyko związane z niestabilnością otoczenia gospodarczego i geopolitycznego.
- Wzmógł się fala implementacji przepisów prawnych i mechanizmów kontrolnych regulujących rynki finansowe.
- Wyzwania dla banków ze strony dyrektywy o usługach płatniczych 2 (PSD2), Ustawy o BFG oraz regulacji związanych z wymogami kapitałowymi i ochroną konsumentów.
- Wysoka konkurencja w sektorze bankowym wynikająca z realizacji podobnych strategii rozwoju przez banki.
- Uwarunkowana technologicznie, mobilność klientów.
- Pogodzenie ze sobą rosnących wymogów kapitałowych oraz inwestycji koniecznych w celu transformacji działalności.
- Dodatkowe wymogi kapitałowe oraz presja obciążeń podatkowych i opłat regulacyjnych.
- Konsekwencje wyroków TSUE ws. zwrotu na rzecz kredytobiorcy części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytu konsumpcyjnego oraz ws. kredytów indeksowanych/denominowanych w walucie obcej. Możliwy wzrost pozwów kredytobiorców przeciwko bankom.
- Zagrożenia dla cyberbezpieczeństwa systemów bankowych.
- Obniżająca się rentowność banków.

6. Przewidywana sytuacja gospodarcza w 2020 r.

Na początku 2020 r. wydawało się, że globalna gospodarka stoi na progu odbicia gospodarczego m.in. ze względu na spadek napięcia w kwestii wojen handlowych oraz niepewności co do przebiegu Brexitu. Pojawił się jednak nowy czynnik ryzyka w postaci epidemii koronawirusa, powodującej przerwy w działaniu chińskich fabryk i inne komplikacje w globalnych łańcuchach dostaw.

Występują też istotne czynniki ryzyka dotyczące przede wszystkim dużych gospodarek wschodzących, takich jak Chiny czy Indie, a punkt startowy jest niski, więc prognozy grupy Santander i rynkowe dla strefy euro czy USA na 2020 r. są niższe niż wzrost osiągnięty w 2019 r. Globalne banki centralne będą utrzymywać łagodną politykę pieniężną, przy czym nie można wykluczyć dalszego jej łagodzenia. Gospodarka amerykańska będzie wspierana przez łagodną politykę pieniężną i dobrą sytuację gospodarstw domowych. Wzrost w strefie euro opierać się będzie głównie na popycie wewnętrznym. Ryzykiem pozostaje groźba wprowadzania ceł na europejskie samochody przez rząd USA. Koronawirus oddala wizję odbicia w handlu międzynarodowym, ale gdy do niego dojdzie to powinno mieć ono pozytywne przełożenie na polską gospodarkę. Należy również pamiętać, że impulsy ze światowej gospodarki wpływają na krajową działalność gospodarczą z pewnym opóźnieniem.

Polska gospodarka mocno hamowała w drugiej połowie 2019 r. i zakończyła rok ze wzrostem 3,1% r/r. Na podstawie dostępnych danych można przyjąć, że przyczyniła się do tego słabsza dynamika konsumpcji prywatnej i mniejszy przyrost zapasów. Od pewnego czasu mamy do czynienia z obniżaniem się wskaźników nastrojów konsumentów i realnej dynamiki wynagrodzeń. W efekcie wzrost konsumpcji w 2020 r. może się okazać niższy niż w 2019 r. pomimo wciąż dobrej sytuacji na rynku pracy i dodatkowych transferów socjalnych (rozszerzenie 500+, obniżka stawek PIT, 13. Emerytura). Ponadto w 2020 r. możliwy jest spadek inwestycji w ujęciu r/r z uwagi na cykl finansowania unijnego (wysoki poziom na początku 2019 r.) oraz niższe plany inwestycyjne firm prywatnych w obliczu wątpliwości co do globalnych perspektyw gospodarczych i samorządów. Wyjątkiem pozostaje rynek mieszkaniowy, który notuje silne wzrosty cen. Perspektywom eksportu służyć powinno odbicie w handlu międzynarodowym (szczególnie w Niemczech i strefie euro), którego oczekujemy w trakcie 2020 r.

Gorsza koniunktura przełożyła się na spadek popytu na pracę i mniejszą dokuczliwość braku siły roboczej dla polskich firm. Niemniej na rynku pracy bezrobocie pozostanie blisko rekordowo niskich odczytów z ubiegłego roku, a wzrost płac będzie solidny i zbliżony do wyników z 2019 r. dzięki dużej podwyżce płacy minimalnej.

Inflacja CPI przyspieszyła i na początku 2020 r. przekroczyła 4% r/r. Wyższy wzrost cen to wynik droższej żywności (pokłósie suszy w 2019 r. oraz rozprzestrzenienia się choroby ASF i ptasiej grypy), energii elektrycznej (podwyżki cen prądu w styczniu 2020 r.) oraz inflacji bazowej i usług komunalnych. Inflacja prawdopodobnie zacznie się obniżać po I kwartale 2020 r., w połowie roku dotrze do górnej granicy akceptowalnych odchyień od celu inflacyjnego (3,5% r/r), a pod koniec roku znajdzie się w pobliżu 3% r/r wraz ze słabszym wzrostem gospodarczym.

Polski bank centralny przygląda się rozwojowi sytuacji gospodarczej z dużym spokojem i prawdopodobnie nie zdecyduje się na zmiany stóp procentowych w tym roku.

Niższy wzrost gospodarczy będzie miał ujemne przełożenie na wzrost kredytów i depozytów. Nie powinny one rosnąć szybciej niż w 2019 r. Niskie stopy procentowe będą niekorzystne dla wkładów terminowych i mogą zachęcać do poszukiwania alternatywnych sposobów lokowania pieniędzy.

Na początku 2020 r. złoty umocnił się, jednak słabsze krajowe perspektywy gospodarcze powinny wpłynąć do osłabienia krajowej waluty do głównych walut, spodziewamy się wzrostu kursu EUR/PLN w kierunku 4,30.

V. Relacje z pracownikami

1. Zarządzanie zasobami ludzkimi

Kapitał ludzki

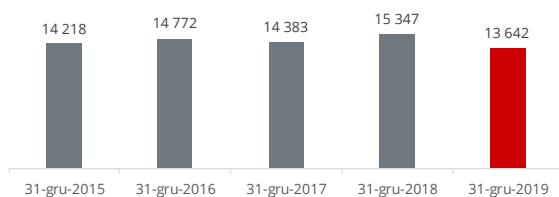
Na dzień 31 grudnia 2019 r. stan zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wynosił 13 642 etaty (15 347 na 31 grudnia 2018 r.), w tym 10 726 etatów liczyły kadry Santander Bank Polska S.A. (12 253 na 31 grudnia 2018 r.) i 2 452 etaty kadry Grupy Kapitałowej Santander Consumer Bank S.A. (2 628 na 31 grudnia 2018 r.).

Spadek zatrudnienia w Grupie o 11,1% r/r jest głównie efektem trwającej transformacji modelu biznesowego Santander Bank Polska S.A. poprzez digitalizację, postępującą migrację sprzedaży i obsługi bankowej do zdalnych kanałów dystrybucji oraz sukcesywne wdrażanie rozwiązań technologicznych i organizacyjnych zwiększających sprawność operacyjną Grupy.

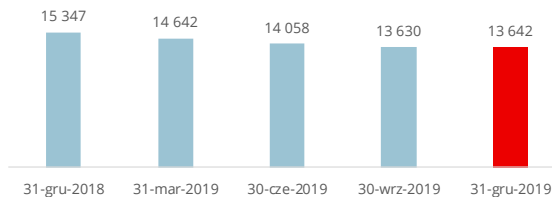
Ponadto – w ramach procesów reorganizacyjnych – w minionym roku eliminowane były duplikujące się obszary zidentyfikowane po przejściu zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A.

Wdrażane zmiany przekładają się na systematyczny spadek liczebności obsady kadrowej w sieci oddziałów i Centrum Wsparcia Biznesu Santander Bank Polska S.A. Procesy kadrowe uwzględniają aktualne potrzeby biznesowe i uwarunkowania rynkowe. Realizowane są w trybie zwolnień grupowych, jak również wykorzystują procesy naturalnej fluktuacji pracowników.

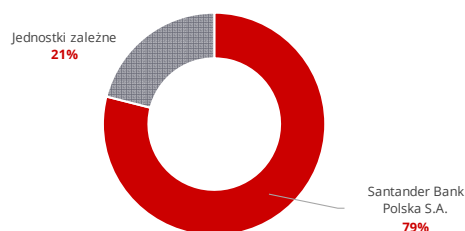
ZATRUDNIENIE W GRUPIE SANTANDER BANK POLSKA S.A. OD 31.12.2014 R. DO 31.12.2019 R. (W ETATACH)



ZATRUDNIENIE W GRUPIE SANTANDER BANK POLSKA S.A. W KOLEJNYCH KWARTAŁACH 2019 R. (W ETATACH)

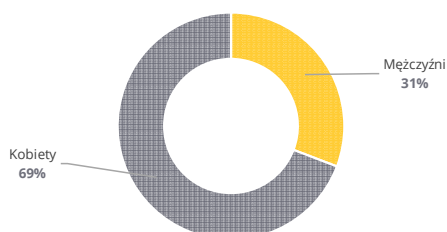


STRUKTURA ZATRUDNIENIA W GRUPIE KAPITAŁOWEJ
SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA 31.12.2019 R.

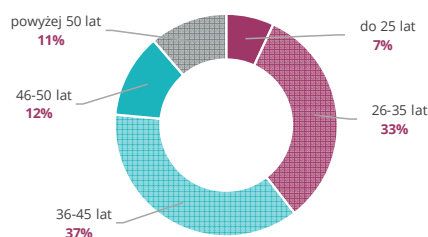


Kapitał ludzki i intelektualny Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. opiera się na wysoko wykształconych pracownikach, stale zwiększających swoje kompetencje w toku codziennej pracy oraz w ramach programów rozwojowych zapewniających najwyższą jakość kształcenia. Programy rozwojowe kierowane do kadry menedżerskiej i pracowników oraz silny nacisk na wymianę wiedzy między pracownikami wpływają na wzrost potencjału intelektualnego oraz wydajność i stabilność kapitału ludzkiego Grupy.

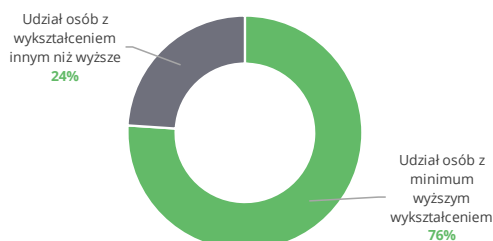
STRUKTURA ZATRUDNIENIA W GRUPIE SANTANDER BANK POLSKA S.A.
WG PŁCI



STRUKTURA ZATRUDNIENIA W GRUPIE SANTANDER BANK POLSKA S.A.
WG WIEKU



STRUKTURA ZATRUDNIENIA W GRUPIE SANTANDER BANK POLSKA S.A.
WG WYKSZTAŁCENIA



Program wsparcia dla osób objętych zwolnieniami grupowymi

Uruchomiony w marcu 2019 r. (w oparciu o decyzję Zarządu z dnia 10 stycznia 2019 r. oraz porozumienie zawarte z organizacjami związkowymi) proces zwolnień grupowych w Santander Bank Polska S.A. objął do końca grudnia 2019 r. 1 324 osoby. W ramach zwolnień grupowych pracownikom uprawnionym przysługiwały odprawy ustawowe oraz dodatkowe świadczenia pieniężne z tytułu rozwiązania umowy o pracę. W związku z ww. restrukturyzacją kadr utworzona została rezerwa w wysokości 92,4 mln zł.

Jako odpowiedzialny społecznie pracodawca, Bank wdrożył kompleksowy program wsparcia dla osób objętych zwolnieniami, który działał w oparciu o platformę internetową i wyposażał pracowników w przydatną wiedzę i umiejętności oraz pomógł im poruszać się efektywnie po rynku pracy. Program oferował zwolnionym pracownikom szereg uzupełniających się wzajemnie obszarów wsparcia:

- warsztaty dot. poszukiwania nowego miejsca zatrudnienia, budowania własnej marki jako kandydata, korzystania z nowoczesnych kanałów rekrutacji i networkingu;
- pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy – ułatwianie kontaktów z potencjalnymi pracodawcami;
- konsultacje ze specjalistami rynku pracy, w tym profesjonalne doradztwo zawodowe umożliwiające kontynuowanie aktywności zawodowej w sposób świadomy;
- szkolenia rozwijające i wzmacniające kompetencje poszukiwane przez pracodawców na lokalnym rynku pracy;
- samokształcenie pracowników w oparciu o bibliotekę materiałów i praktyczne wskazówki;
- konsultacje psychologiczne dla pracowników wymagających emocjonalnego wsparcia.

Oceniając na podstawie danych o ruchu na platformie oraz spływających opinii użytkowników, program spotkał się z bardzo pozytywnym odbiorem i został dostrzeżony na rynku.

Priorytety strategiczne w zakresie zarządzania kadrami

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. koncentrował się na następujących obszarach w zakresie zarządzania kadrami:

Budowanie pozytywnych doświadczeń pracowników (Employee Experience)

- Opracowana została tzw. mapa „podróży” pracownika w organizacji oraz zidentyfikowano hot spoty czyli ewentualne problemy, na które może się natknąć na swojej drodze zawodowej i które mogą wpływać na to, jak postrzegany jest pracodawca.
- Bank upraszczał i automatyzował wewnętrzne procesy kadrowe, aby uczynić je bardziej przyjaznymi i lepiej dostosowanymi do potrzeb odbiorców. Uruchomiono szereg nowych rozwiązań cyfrowych i kontynuowano prace nad zintegrowaniem funkcjonalności różnych systemów w ramach jednej aplikacji kadrowej – HR Portalu.
- Rozszerzono zakres benefitów dla pracowników o nowe propozycje (np. nowa oferta leasingu samochodów).

Rozwój przywództwa

- Z myślą o budowie pozytywnych doświadczeń pracowników i atrakcyjnego środowiska pracy, zespół pracowników pochodzących z różnych jednostek Grupy Santander na świecie (w tym z Polski) wypracował model zobowiązań przywódczych (Leadership Commitments), uzupełniający wartości: Przyjazny|Rzetelny|Dla Ciebie i zachowania korporacyjne. Model ten definiuje standardy, jakimi powinni kierować się liderzy i stał się obowiązujący w Santander Bank Polska S.A.

Transformacja w kierunku organizacji samouczącej się

- W Santander Bank Polska S.A. uruchomiony został wewnętrzny program tutorski YOUniversity oraz przeprowadzono szereg wewnętrznych szkoleń.
- Kontynuowano rozwój kompetencji liderów Banku oraz wspierano ich w codziennym zarządzaniu zespołami.
- W związku z transformacją modelu biznesowego opracowano katalog kompetencji przyszłości i profile pożądanych kandydatów na najbliższe lata.

Wspierający różnorodność, odpowiedzialny bank

- W ramach działań na rzecz równego traktowania kobiet i mężczyzn Bank prowadzi monitoring różnic w wynagradzaniu pracowników ze względu na płeć z wykorzystaniem wskaźników EPG (Equal Pay Gap) i GPG (Gender Pay Gap).
- Wskaźnik EPG uwzględniono w uruchomionym przez Bank w 2019 r. procesie podwyżkowym. Zgodnie z rekomendacją Pionu Partnerstwa Biznesowego pula podwyżkowa w Banku została podzielona w sposób zmniejszający różnicę w wynagradzaniu pracowników różnej płci na tych samych stanowiskach.
- W ramach realizowanych programów rozwojowych kobiety liderki budowały swoją markę osobistą w oparciu o sesje inspiracyjne i mentoringowe poświęcone przywództwu. Santander Bank Polska S.A. był oficjalnym partnerem konferencji technologicznej Women in Tech Summit adresowanej do kobiet z branży IT.
- W uruchomionym w 2019 r. portalu społecznościowym SantanderGo! kobiety mogą wymieniać się między sobą doświadczeniami i tworzyć grupy społecznościowe (np. grupy dla mam).

Elementy polityki kadrowej

Polityka rekrutacji

Santander Bank Polska S.A. pozyskuje pracowników w oparciu o zasoby wewnętrzne i rynek pracy, korzystając z metod i źródeł rekrutacji adekwatnych do profilu wakującego stanowiska (rekrutacja wewnętrzna, Program Poleceń, firmy zewnętrzne, wyspecjalizowane media społecznościowe, praktyki i staże, targi pracy, wydarzenia organizowane przez uczelnie wyższe, koła naukowe i biura karier).

Pracownikom Banku przysługuje pierwszeństwo udziału w procesach rekrutacji wewnętrznej prowadzonej w Santander Bank Polska S.A. oraz w spółkach z Grupy Santander Consumer Bank S.A., co poszerza możliwości rozwoju i wspiera budowanie indywidualnych ścieżek kariery.

Podstawowym kryterium selekcji kandydatów jest zgodność z wymaganym profilem stanowiska pod względem kompetencji, doświadczenia, wiedzy, motywacji i osobowości, a także dopasowania do kultury organizacyjnej. Wszystkie osoby zaangażowane w proces rekrutacji zobowiązane są do stosowania zasad etyki wynikających z Kodeksu Pracy oraz regulaminów wewnętrznych, a w szczególności zapisów dotyczących poufności i zakazu dyskryminacji.

Program poleceń pracowniczych Santander Bank Polska S.A. włącza pracowników w proces rekrutacji, zachęcając do rekomendowania kandydatów na wakujące stanowiska pracy. System umożliwia dotarcie do większego grona osób zainteresowanych podjęciem pracy w Banku i dysponujących odpowiednimi kompetencjami, predyspozycjami i motywacją.

Narzędziem wspierającym proces rekrutacji jest ponadto Program Praktyk i Staży Santander Bank Polska S.A. prowadzony we współpracy z uczelniami wyższymi na terenie kraju, który przyciąga młodych, wykształconych i uzdolnionych pracowników. W 2019 r. uruchomiono staże o profilu: Software Engineering, Cyber Security, Big Data oraz User Experience, pozyskując kluczowe kompetencje przyszłości zgodnie z globalną strategią rozwoju.

W 2019 r. w procesie rekrutacji Santander Bank Polska S.A. kontynuował pozyskiwanie kompetencji o nowym profilu i lepiej dostosowanych do takich wyzwań rynku jak: zmienność, digitalizacja i robotyzacja. Koncentrował się też mocno na działaniach zwiększających pozytywne doświadczenia kandydata oraz wspierających wizerunek Banku jako nowoczesnego i odpowiedzialnego pracodawcy, który korzysta z dostępnych rozwiązań technologicznych (chatbot wspierający kontakt z kandydatami, Waywer – wideo wiadomości, potwierdzające termin spotkania rekrutacyjnego, ogłoszenia rekrutacyjne na Facebook), jest aktywny na portalach społecznościowych (LinkedIn, Facebook) i prowadzi programy promujące różnorodność, kierowane do wybranych grup kandydatów (Program Różnosprawni – zachęcający do zatrudniania osób z niepełnosprawnością).

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. rozpoczął współpracę ze strukturami globalnymi, która ma na celu uruchomienie wspólnej platformy ogłoszeniowej dla pracowników Grupy Santander we wszystkich krajach. Działania te wzmocnią wymianę doświadczeń w ramach Grupy i umożliwią pracownikom Banku rozwój w strukturach globalnych.

Zarządzanie wynikami pracy

W Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje proces zarządzania celami, który wspiera rozwój pracowników i promuje zachowania w duchu wartości Przyjazny|Rzetelny|Dla Ciebie. Cechuje go elastyczność (możliwość modyfikowania celów odpowiednio do zmieniających się warunków działania) oraz efektywność komunikacyjna w relacjach pracownik-przełożony (duża częstotliwość wzajemnych spotkań, systematyczna wymiana informacji zwrotnej oraz wsparcie systemu HRup!). W obowiązującym systemie indywidualne wyniki (ocenione w dwóch wymiarach: CO i JAK) są ściśle powiązane z wysokością premii. Wdrożenie nowego procesu i narzędzia informatycznego poprzedziły szeroko zakrojone działania przygotowawcze, m.in. warsztaty dla całej kadry menedżerskiej Banku.

System wynagrodzeń i motywacyjny

System wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A. ma na celu pozyskanie i utrzymanie najlepiej wykwalifikowanych pracowników w sektorze finansowym z wykorzystaniem adekwatnego i konkurencyjnego na rynku pakietu całkowitych świadczeń, obejmującego wynagrodzenie zasadnicze, systemy premiowe i atrakcyjne świadczenia dodatkowe. W perspektywie długoterminowej celem polityki wynagrodzeń jest zapewnienie zrównoważonego rozwoju Grupy z uwzględnieniem interesów kluczowych grup interesariuszy (pracowników, akcjonariuszy, klientów i społeczności lokalnych) i wartości korporacyjnych.

Struktura wynagrodzenia całkowitego w Banku jest zgodna z praktyką rynkową, a wysokość wynagrodzeń odpowiada poziomowi oferowanemu w sektorze bankowym.

Zasady wynagradzania pracowników zostały uregulowane w Polityce wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A., która obejmuje swym zakresem wszystkich pracowników Banku i spółek zależnych, w tym również tych, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka organizacji, tzw. Material Risk Takers (MRT). Polityka ta definiuje tryb ustalania stałych i zmiennych składników wynagrodzenia (w tym klauzul malus) oraz kryteria wypłaty zmiennych wynagrodzeń i wszystkich pozostałych elementów (stałe, zmienne, długoterminowe programy motywacyjne itp.).

Opracowano ją w oparciu o przekonanie, że wynagrodzenie powinno być spójne z interesami akcjonariuszy i wspierać tworzenie wartości w horyzoncie długoterminowym z uwzględnieniem zarządzania ryzykiem, strategii, wartości i interesów organizacji oraz wymogów kapitałowych. Zapisy przedmiotowej polityki są spójne z polityką wynagrodzeń Grupy Santander, stosownymi wytycznymi EBA dotyczącymi prawidłowej polityki wynagrodzeń (EBA/GL/2015/22) oraz Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego (Dz.U. 2017 poz. 637).

Obowiązująca polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A. została uchwalona przez Radę Nadzorczą w dniu 16 maja 2019 r. i weszła w życie z dniem 15 czerwca 2019 r. Wprowadzone w minionym roku zmiany mają na celu wsparcie strategicznych priorytetów Grupy oraz budowę atrakcyjnego miejsca pracy poprzez rozwój oferty wynagrodzeń i świadczeń dodatkowych dla pracowników. Są też rezultatem corocznego przeglądu tych regulacji w Banku oraz harmonizacji zapisów z polityką wynagrodzeń Grupy Santander.

W ramach aktualizacji ww. polityki:

- Wprowadzono odniesienia do zasady odpowiedzialnej bankowości (responsible banking).
- Wzmocniono regulacje zapewniające utrzymanie solidnej bazy kapitałowej instytucji.
- Uszczegółowiono zapisy dot. gwarantowanego wynagrodzenia zmiennego, rekompensaty wynagrodzenia zmiennego, planów retencyjnych, odpraw i odszkodowań.
- Określono decyzyjność w zakresie poziomu wynagrodzenia stałego dla członków Zarządu oraz pracowników zidentyfikowanych (Material Risk Takers).

Realizując w 2019 r. coroczny przegląd wynagrodzeń pracowników położono nacisk na indywidualne wyniki pracy i postawy pracowników, retencję talentów oraz budowanie i wzmacnianie pozytywnego wizerunku pracodawcy na rynku pracy.

Ponadto zweryfikowano założenia systemów motywacyjnych przyjętych do stosowania w 2019 r. ujednolicając zasady w wymiarze celów jakościowych i biznesowych.

Dobre wyniki finansowe Banku za 2018 r. pozwoliły na uruchomienie procesu wypłaty premii rocznych dla pracowników Banku w I połowie 2019 r.

Wynagrodzenia stałe

Podstawę wynagrodzenia w Santander Bank Polska S.A. stanowi wynagrodzenie zasadnicze będące wypadkową wykonywanej funkcji, zakresu odpowiedzialności oraz kwalifikacji i doświadczenia. Grupa dokonuje wyceny poszczególnych stanowisk, dbając o utrzymanie konkurencyjnego poziomu wynagrodzeń w oparciu o najlepsze praktyki rynkowe. Ze względu na dynamiczne zmiany zachodzące na rynku pracy, obowiązujący w Grupie system wynagrodzeń jest okresowo weryfikowany w oparciu o raporty płacowe wiodących firm doradczych oraz danych Głównego Urzędu Statystycznego.

Ostatni kompleksowy przegląd wynagrodzeń zasadniczych w relacji do rynku został przeprowadzony w III kwartale 2019 r. i zakończył się procesem podwyżkowym w Banku. Główne przesłanki jego uruchomienia to chęć docenienia indywidualnych wyników pracy i postaw pracowników, retencja talentów oraz konieczność dostosowania wynagrodzeń do specjalistycznych zadań mających znaczący wpływ na długoterminową transformację Banku. Istotną motywacją było też dążenie do wyrównania wynagrodzeń dla kobiet i mężczyzn zajmujących te same stanowiska oraz wzmacnianie pozytywnego wizerunku pracodawcy na rynku pracy.

Zmienne składniki wynagrodzenia

Funkcjonujące w Santander Bank Polska S.A. systemy premiowania podnoszą poziom motywacji pracowników i wspierają realizację celów strategicznych wyznaczonych przez organizację. Są ściśle powiązane z wynikami osiąganymi przez Bank, poszczególne jednostki oraz indywidualnych pracowników, którzy poddawani są cyklicznej ocenie pod kątem efektywności pracy, realizacji wyznaczonych celów, prezentowanej postawy i poziomu zaangażowania.

Pracownicy Banku realizują określone cele indywidualne dostosowane do specyfiki działania poszczególnych jednostek Banku, natomiast cele pracowników jednostek kontrolnych wynikają z pełnionych przez nich funkcji, a ich wynagrodzenie nie jest uzależnione od wyników finansowych uzyskiwanych w kontrolowanych przez nich obszarach działalności Banku. W przypadku jednostek sprzedażowych przy ustalaniu oceny wyników pracy, poza celami biznesowymi, uwzględnione są również cele związane z interesem klienta.

Wynagrodzenie zmienne zależy od schematu premiowego, pod który podlega dany pracownik (m.in. zasady premiowania dla pracowników sprzedażowych i wsparcia). Poszczególne schematy różnią się pomiędzy sobą kryteriami decydującymi o uruchomieniu premii, a także dopuszczalnym poziomem premii i częstotliwością wypłat. O uruchomieniu wypłat z danego schematu decyduje osiągnięcie zdefiniowanych celów finansowych (np. dynamika lub wartość zysku netto, wskaźnik kosztu kredytu, NPL, RWA) oraz odpowiedniego poziomu wskaźników jakościowych (np. satysfakcja klientów).

Programy motywacyjne dla członków zarządu spółki i jej kluczowych menedżerów uzależniają poziom wynagrodzenia od oceny długoterminowej sytuacji finansowej spółki, długoterminowego wzrostu wartości dla akcjonariuszy i stabilności funkcjonowania przedsiębiorstwa oraz akceptowalnego poziomu ryzyka. Zgodnie z wytycznymi KNF, stosowana jest polityka wypłaty części (nie mniej niż 50%) wynagrodzenia zmiennego w formie akcji fantomowych. Dodatkowo 40% wynagrodzenia zmiennego odraczane jest na okres 3 lat, przy czym wypłata każdej z odroczonej części uzależniona jest od niewystąpienia negatywnych przesłanek uniemożliwiających jej realizację bądź redukujących jej wysokość.

Formą wynagrodzenia zmiennego są także uruchamiane w Banku długoterminowe (3-letnie) programy motywacyjne kierowane do kluczowych pracowników. Nagroda w programie przyznawana jest w formie akcji nowej emisji Santander Bank Polska S.A., o ile spełnione zostaną określone w regulaminie programu przesłanki biznesowe (szczegóły w części 5 „Organy władzy”, rozdz. XIII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2019 r.”).

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. obowiązują formalnie wdrożone zasady dotyczące procesu identyfikacji, oceny oraz przeglądu ex-post wyników wymagających zastosowania korekty wynagrodzenia zmiennego w związku z wynikami osiąganymi przez pracowników zaliczanych do osób mających istotny wpływ na profil ryzyka Banku oraz pozostałych pracowników objętych tymi regulacjami.

Grupa oferuje też świadczenia dodatkowe dopasowane do potrzeb pracowników, takie jak: opieka medyczna czy system kafeteryjny zapewniający dostęp do szerokiego wachlarza świadczeń kulturalnych, sportowych i turystycznych.

Świadczenia socjalne i benefity

Santander Bank Polska S.A. oferuje pracownikom szeroki pakiet benefitów skonstruowany tak, aby jak najlepiej zaspokajał potrzeby różnych grup pokoleniowych, zwiększał poczucie komfortu i bezpieczeństwa pracowników i ich bliskich, zachęcał do prowadzenia zdrowego trybu życia i pomagał w utrzymaniu równowagi między pracą a życiem osobistym. Obejmuje on m.in. kartę Multisport, grupowe ubezpieczenia na życie, program zniżek na produkty partnerów biznesowych, refundację zakupu okularów korekcyjnych, pomoc finansową, kompleksową prywatną opiekę medyczną.

W 2019 r. ofertę benefitów rozszerzono o program samochodowy dla pracowników, który umożliwia:

- zakup nowego samochodu za gotówkę z atrakcyjnym rabatem,
- sfinansowanie zakupu samochodu pożyczką na preferencyjnych warunkach,
- wynajęcie auta na okres 12/24/36 miesięcy z dodatkowymi korzyściami (ubezpieczenie, serwis, wymiana opon, rejestracja, samochód zastępczy),
- uczestnictwo w e-aukcji organizowanej we współpracy z Santander Leasing S.A. i zakup sprawdzonego poleasingowego auta służbowego w atrakcyjnej cenie.

Pracownicy mogą korzystać z systemu kafeteryjnego, w ramach którego przyznane punkty można dowolnie wymieniać na zakup usług i świadczeń z szerokiej gamy ofert hotelarskich, turystycznych, kulturalnych, sportowych i zakupowych.

Santander Bank Polska S.A. drugi rok z rzędu jest laureatem ogólnopolskiego konkursu „Best Benefits Strategy” na najciekawszą i najbardziej efektywną strategię świadczeń pozapłatowych dla pracowników.

W ramach wsparcia dla rodzin wychowujących dzieci Bank przeznacza środki na wyprawki szkolne dla uczniów do lat 18 i refunduje koszty opieki nad dziećmi w żłobkach, przedszkolach i klubach dziecięcych oraz wyjazdy zorganizowane (półkolonie, obozy, kolonie i zimowiska). Dodatkowo w związku z narodzinami dziecka rodzice mogą m.in. wykorzystać dodatkowy płatny 3-tygodniowy urlop, zmniejszyć etat czy skorzystać z okresu adaptacyjnego.

Bank rokrocznie organizuje Rajd Bankowca w ciekawe miejsca w kraju i za granicą, łączący w sobie integrację firmową, dobrą zabawę i aktywny wypoczynek rodzinny. W 2019 r. w rajdzie uczestniczyło blisko 900 pracowników z rodzinami.

Od trzech lat realizowany jest wewnętrzny program „BeHealthy”, będący częścią globalnego programu Grupy Santander. Projekt opiera się na holistycznym modelu zdrowia, a jego celem jest promocja zdrowego trybu życia i idei work-life balance. W ramach programu prowadzone są działania edukacyjne i motywacyjne oraz oddolne akcje prozdrowotne (we współpracy z partnerami wewnętrznymi i zewnętrznymi). Są to m.in. „gabinety lekarskie w firmie”, webinaria ze specjalistami, artykuły z zakresu zdrowego żywienia, ergonomii i aktywnego wypoczynku. W 2019 r. w ogólnopolskich biegach Bank reprezentowało prawie 1 000 biegaczy z całej Polski. Uruchomiono aplikację do rywalizacji sportowej dla pracowników, dzięki której mogą oni tworzyć swoje społeczności, dzielić się swoimi pasjami, podejmować różne wyzwania i motywować się nawzajem.

Szkolenia i rozwój

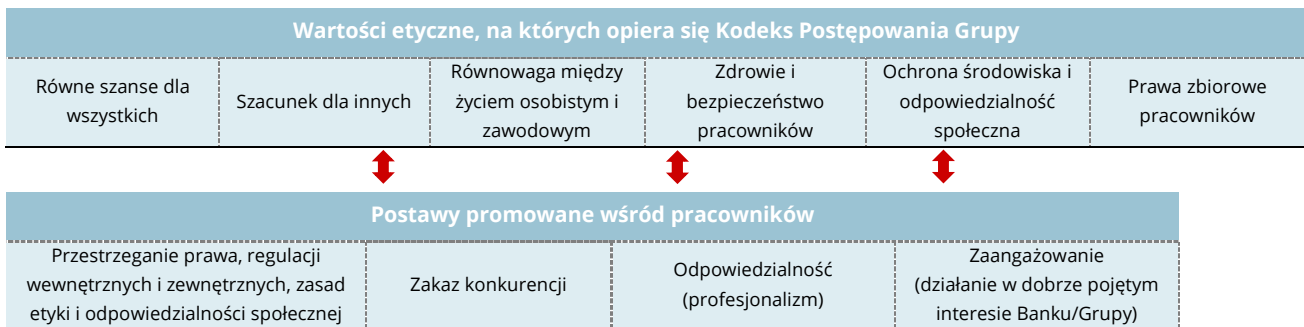
Organizowane przez Pion Partnerstwa Biznesowego programy rozwojowe i bieżące szkolenia biznesowe umożliwiają pracownikom i kadrze kierowniczej wszechstronny rozwój, wspierając realizację celów strategicznych i kluczowych projektów biznesowych Grupy. Przyjęty model rozwojowo-szkoleniowy zwiększa efektywność działania Banku, zaspakajając jednocześnie potrzeby pracowników związane z budowaniem kariery zawodowej. Bazuje przy tym w coraz większym zakresie na rozwiązaniach dostępnych w ramach globalnej Grupy Santander.

Działania szkoleniowo-rozwojowe realizowane w 2019 r. miały szeroki zakres merytoryczny i wykorzystywały różnorodne formy, metody i narzędzia. Wspierały rozwój następujących grup pracowniczych: najwyższą kadrę menedżerską, kadrę menedżerską niższych szczebli, kobiety liderki, zidentyfikowane w organizacji talenty, pracowników Agile, całość kadry w ramach działań centralnych oraz pracowników ze specjalistycznym zapotrzebowaniem w zakresie rozwoju.

2. Etyka biznesu

Grupa Santander Bank Polska S.A. przywiązuje dużą wagę do utrzymywania wysokich standardów etycznych w relacjach z akcjonariuszami, klientami i pracownikami. Uczciwość, rzetelność i szczerść to podstawowe normy zachowań w codziennej działalności organizacji.

Obowiązujący w Grupie Santander „Generalny kodeks postępowania” wyznacza standardy działania oraz promuje postawy i sposób postępowania pracowników zgodnie z wartościami „Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie”. Stanowi zbiór wytycznych dla wszystkich pracowników, niezależnie od pełnionych przez nich funkcji.



Uzupełnieniem zapisów kodeksu są dodatkowe regulacje dotyczące poszczególnych obszarów działania, w tym: „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych”, „Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy”, „Program antykorupcyjny”, „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów” oraz wiele innych.

Zgodnie z zasadą „zero tolerancji dla korupcji” Grupa przeciwstawia się wszelkim formom korupcji.

Stale rozwijane są narzędzia i zasoby minimalizujące prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka odpowiedzialności karnej za przestępstwa pracowników. Funkcjonuje m.in. Model Corporate Defence, tj. zbiór zasad i reguł wewnętrznych przeciwdziałających materializacji tego ryzyka.

W ramach działań zmierzających do utrzymania reputacji Grupy na najwyższym poziomie, kontynuowany jest program szkoleń e-learningowych, obejmujący zagadnienia etyki i zapewnienia zgodności (COMeT). Od wielu lat stanowi on stały element harmonogramu obowiązkowych szkoleń pracowniczych. Zagadnienia etyczne i reputacyjne uwzględniane są także w kampanii informacyjno-szkoleniowej risk pro, która utrwała kulturę ryzyka w organizacji.

Wdrożona w 2018 r. metodologia i procedura zarządzania ryzykiem reputacji jest rozwijana i doskonalona, aby usprawniać zarządzanie tym ryzykiem i zwiększać efektywność sprawowania nad nim kontroli. Ryzyko reputacji jest ryzykiem przekrojowym i stanowi jeden z ważniejszych elementów w procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności w Banku.

Bank nieustannie doskonali i konsekwentnie realizuje politykę otwartego dialogu z pracownikami, która nie tylko umożliwia zgłaszanie naruszeń Generalnego Kodeksu Postępowania, ale również zachęca pracowników do dzielenia się spostrzeżeniami i wątpliwościami. Udostępniono specjalne kanały komunikacyjne dla pracowników, za pomocą których można zgłaszać wszelkie niepokojące sprawy (w tym również anonimowo). Oprócz skrzynki mailowej etyka@santander.pl, aktywne są dwie linie telefonu zaufania, z których jedna specjalizuje się w kwestiach etycznych, a druga przeznaczona jest do zgłaszania spraw związanych z relacjami pracowniczymi. W ciągu minionego roku Bank kontynuował szeroką akcję szkoleniowo-edukacyjną w bankowym intranecie, która przypominała pracownikom o istniejących kanałach komunikacyjnych i zachęcała do zgłaszania wszelkich naruszeń prawa.

W 2019 r. finalizowano prace związane z budową platformy informatycznej, która ułatwi pracownikom zgłaszanie wszelkich niepokojących ich spraw, w tym również anonimowo oraz zapewni jeszcze lepsze zarządzania zgłoszeniami.

VI. Relacje z klientami

1. Zarządzanie jakością obsługi i doświadczeniem klienta

Strategia zarządzania doświadczeniami klienta

Jakość doświadczeń klienta znajduje się w centrum zainteresowań strategii Santander Bank Polska S.A., warunkuje jej sukces i stanowi obszar intensywnej konkurencji na rynku bankowym.

W związku ze zmianami związanymi z przejęciem wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. oraz nową marką i identyfikacją wizualną w 2019 r. Santander Bank Polska S.A. zaktualizował strategię zarządzania doświadczeniem klienta. Postawiono na jakość, większe wyczulenie na potrzeby klienta oraz jeszcze lepszą realizację obietnicy marki „Bank Jaki Chcesz”/„Bankujesz Jak Chcesz”.

W 2019 r. strategię zarządzania doświadczeniami klientów osadzono na trzech głównych filarach:

- Wsłuchiwanie się w głos klienta (Voice of Customer) wraz z pogłębioną analizą danych biznesowych i trendów rynkowych.
- Projektowanie doświadczeń klientów (Service Design).
- Klientocentryczne projekty towarzyszące.

Wsłuchiwanie się w głos klienta

W pracach nad jakością obsługi – prowadzonych w 2019 r. – punktem wyjścia była identyfikacja kluczowych obszarów niezadowolenia klientów. Wyłoniono je na podstawie badań klientów oraz analizy danych biznesowych i aktualnych trendów konsumenckich.

Informacja zwrotna od klientów pozyskiwana jest w trybie ciągłym na 3 poziomach:

- badania typu „benchmarking”, które pozwalają ustalić pozycję Banku na tle konkurencji;
- badania relacyjne, podczas których klienci proszeni są o ocenę relacji z bankiem;
- badania transakcyjne po różnych interakcjach klienta z bankiem (w szczególności z oddziałem, placówką partnerską, doradcą Select itd).

Oprócz ww. badań stale realizowane są badania typu „Tajemniczy Klient”, a także pogłębione, tematyczne badania ad hoc. Umożliwiają one bliższe poznanie potrzeb klienta i adekwatne reagowanie na nie. W 2019 r. w Multimedialnym Centrum Komunikacji utworzono zespół ankieterów, dzięki któremu część badań wykonywana jest przez Bank samodzielnie, co pozwala elastycznie nimi zarządzać i szybciej uruchamiać, a w konsekwencji szybciej i skuteczniej działać.

Projektowanie pozytywnych doświadczeń klientów

Aby rozwiązania zaproponowane dla poszczególnych hot spotów (obszarów wymagających poprawy z punktu widzenia satysfakcji klienta) lepiej zaspokajały potrzeby klientów, eksperci Service Design przeprowadzili warsztaty, podczas których w oparciu o głos klienta opracowano ich prototypy. Po ich przetestowaniu i dopracowaniu z klientami, w II połowie 2019 r. rozpoczęły się wdrożenia pierwszych koncepcji w ramach coraz bardziej dojrzałej i elastycznej organizacji Agile.

W proces kreatywnego poszukiwania rozwiązań w trybie design thinking zaangażowano też Zarząd i najwyższą kadre kierowniczą, które to gremia wypracowały zasady, jakimi należy się kierować przygotowując propozycje dla klientów.

Z roku na rok Bank stwarza coraz więcej przestrzeni do stosowania myślenia projektowego (design thinking). Sprzyja temu metodyka pracy Agile, a jej efekty przekładają się pozytywnie na odbiór Banku przez klientów.

Klientocentryczne projekty towarzyszące

W 2019 r. uruchomiono następujące projekty:

- Nowe standardy obsługi klienta – wprowadzają większą naturalność w zachowaniu doradcy oraz sprzyjają temu, aby doradca próbował załatwić sprawę klienta w całości przy pierwszym kontakcie (FCR),
- Rzecz jasna – projekt upraszczania przekazu w procesie komunikacji z klientami w całym banku,
- Podnoszenie kompetencji pracowników z zakresu projektowania usług (EDU Service Design),
- Definiowanie kluczowych mierników sukcesu o charakterze jakościowym dla Centrum Wsparcia Biznesu (Centrala) w odniesieniu do najważniejszych „ścieżek wędrowki klienta bankowego”, aby odzwierciedlić udział poszczególnych jednostek w tworzeniu wartości dla klienta.

Efekty tych działań będą widoczne w 2020 r.

Główne osiągnięcia w 2019 r.

Potwierdzeniem właściwego kierunku realizowanych przez Bank działań w zakresie doskonalenia doświadczeń klienta jest szereg nagród otrzymanych za jakość w 2019 r.

NAGRODY ZA JAKOŚĆ DLA SANTANDER BANK POLSKA S.A. W 2019 R.



Przyjazny Bank Newsweeka
I miejsce w kategorii bankowość tradycyjna
II miejsce w kategorii bankowość internetowa



Złoty Bank
nagroda główna wg badania
dla Bankier.pl i „Pulsu Biznesu”



Forbes
II miejsce w rankingu
„Bank przyjazny firmie”.

Zarządzanie reklamacjami

Santander Bank Polska S.A. dba nie tylko o to, aby obsługa reklamacji spełniała wymogi regulacyjne, ale również podejmuje działania zwiększające zadowolenie klientów z procesu na każdym jego etapie, począwszy od przyjęcia reklamacji aż po przekazanie odpowiedzi klientowi. Silnym wsparciem dla klientów jest Rzecznik Klienta, który pełni rolę jednostki odwoławczej od decyzji podjętych w kwestii reklamacji. Po zakończonym procesie reklamacyjnym badany jest poziom zadowolenia klientów. Poniższe dane podsumowują wyniki tych badań w 2019 r.

Klienci mogą składać reklamacje w prosty sposób w wielu kanałach: w oddziałach, pisemnie, telefonicznie, w usługach bankowości elektronicznej, w tym poprzez wideo-rozмовę i czat. Odpowiedzi na reklamacje mogą być przekazywane w formie listownej lub z wykorzystaniem SMS oraz bankowości internetowej i mobilnej. Ponadto klienci otrzymują komunikaty statusowe w formie SMS z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia, informacją o zamknięciu sprawy i sposobie przekazania odpowiedzi lub z powiadomieniem, że sprawa wymaga więcej czasu (rozpatrywanie potrwa dłużej niż 7 dni).

W 2019 r. podjęto szereg działań optymalizujących proces reklamacji:

- zwiększono zakres robotyzacji w procesie reklamacyjnym – włączenie do procesu szybkiej ścieżki z udziałem robotów reklamacji dotyczących kont firmowych i kont oszczędnościowych;
- działania edukacyjne – przekazywanie klientom dodatkowych pism wyjaśniających sposób naliczania opłat za użytkowanie kart w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację miała formę komunikatu SMS;
- rozszerzenie uprawnień pracowników oddziałów, infolinii oraz doradców segmentu Select i Private Banking do przekazywania klientom decyzji o uznaniu reklamacji w ściśle określonych przypadkach już na etapie przyjmowania zgłoszenia (realizacja zwrotu będącego przedmiotem reklamacji w terminie do 2 dni roboczych).

2. Obsługa bez barier

Santander Bank Polska S.A. realizuje i rozwija kompleksowy Program „Obsługa bez Barier”, którego celem jest zapewnienie dostępu do komfortowego korzystania z usług i produktów Banku klientom ze szczególnymi potrzebami (osobom z niepełnosprawnością, seniorom, kobietom w ciąży). Udogodnienia tworzone są we współpracy z klientami i ekspertami. Bank dba o dostępność usług dla każdego we wszystkich kanałach, od sieci oddziałów po bankowość mobilną.

Santander Bank Polska S.A. udostępnia swoim klientom:

- sieć certyfikowanych oddziałów bez barier (155 placówek wg stanu na 31 grudnia 2019 r.). Rokrocznie kolejne oddziały poddawane są audytom dostępności architektonicznej dla klientów z niepełnosprawnościami (26 oddziałów w 2019 r.) oraz audytom recertyfikującym dostępność oddziałów bez barier (57 audytów recertyfikujących w 2019 r.).
- zdalną obsługę wideo w polskim języku migowym (PJM) świadczoną przez doradców Multimedialnego Centrum Komunikacji;
- rozwiązania biometryczne wspierające identyfikację klientów;
- tzw. „mówiące” bankomaty przystosowane do obsługi przez osoby niewidome i słabowidzące – ponad 1 300 udźwiękowionych maszyn wyposażonych dodatkowo w możliwość wygaszenia ekranu i tryb wysokiego kontrastu (wg stanu na 31 grudnia 2019 r.). Bankomaty te oznakowane są naklejkami w alfabecie Braille’a;
- serwis bankowości internetowej i mobilnej – audytowane i dostosowywane systematycznie dla klientów z niepełnosprawnościami;
- komunikaty reklamowe dostosowywane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku (audiodeskrypcja) oraz słuchu;
- napisy i tłumaczenia PJM do filmów dostępnych na stronie programu Obsługa bez barier (www.santander.pl/obb) oraz w bankowym kanale YouTube.

W 2019 r. Bank zrealizował wiele przedsięwzięć z myślą o osobach z niepełnosprawnościami, m.in.:

- powiększył o 5 kolejnych lokalizacji do 26 liczbę oddziałów wyposażonych w pętle indukcyjne, wspomagające obsługę osób słabosłyszących, korzystających z aparatów słuchowych;
- wyposażył wszystkie oddziały banku w przenośne tabliczki pierwszeństwa obsługi, uprawniające do obsługi poza kolejnością osoby starsze, kobiety w ciąży i osoby z widoczną niepełnosprawnością;
- prowadził w okresie od kwietnia do czerwca 2019 r. kampanię edukacyjno-informacyjną adresowaną do pracowników oraz klientów banku, której główny przekaz oddaje film zatytułowany „Wcale tak bardzo się nie różnimy, prawda?” prezentujący perspektywę osób z różnymi potrzebami (z udziałem m.in. pracowników Banku i osób z niepełnosprawnościami);
- opracował i wdrożył proces wnioskowania o tzw. dostępne dokumenty (tj. dokumenty niespersonalizowane, takie jak wzorce umowne, regulaminy czy TOIP) zgodnie z Ustawą o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 19 lipca 2019 r.

3. Rozwiązania CRM

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. rozwijał rozwiązania z zakresu zarządzania relacjami z klientami (CRM) umożliwiające personalizację treści komunikacji z klientami oraz identyfikację zdarzeń istotnych z punktu widzenia wzmacniania relacji.

- Kontynuowano prace nad kolejnymi mechanizmami rozszerzającymi możliwości komunikowania się z klientami, których biznesowe uruchomienie i parametryzacja nastąpi na początku 2020 r.
- Przygotowano pierwsze spersonalizowane i aktualizowane w czasie rzeczywistym przekazy w ramach kampanii realizowanych w systemach bankowości elektronicznej. Rozpoczęto też współpracę z językoznawcami z zamiarem sukcesywnego upraszczania komunikatów wysyłanych do klientów, w tym wzorów umów i regulaminów.

Poza zwiększeniem sprzedaży w ramach kampanii CRM, efektem zrealizowanych działań jest wzrost wskaźnika NPS, zwłaszcza w grupie klientów objętych działaniami komunikacyjnymi.

VII. Relacje z inwestorami

1. Relacje inwestorskie w Santander Bank Polska S.A.

Celem Santander Bank Polska S.A. jest utrzymywanie wzorcowych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym w Polsce i poza granicami kraju. Bank kładzie nacisk na rzetelność informacji, transparentność oraz równe traktowanie wszystkich interesariuszy.

Status spółki publicznej, jak również pozycja rynkowa Santander Bank Polska S.A. wymagają prowadzenia aktywnych działań komunikacyjnych w celu zaspokojenia potrzeb informacyjnych interesariuszy zgodnie z najwyższymi standardami rynkowymi oraz obowiązującymi przepisami.

Kluczowe znaczenie ma komunikacja z akcjonariuszami, środowiskiem inwestorskim i analitykami. Santander Bank Polska S.A. dokłada wszelkich starań, aby ww. uczestnikom tego rynku zapewnić systematyczny i terminowy dostęp do wysokiej jakości, przejrzystych informacji, umożliwiających rzetelną ocenę sytuacji finansowej Banku, jego pozycji rynkowej oraz skuteczności przyjętej strategii i modelu biznesowego.

Funkcjonujące w strukturach Banku Biuro ds. Relacji Inwestorskich utrzymuje relacje z inwestorami instytucjonalnymi i analitykami giełdowymi, koncentrując się na informowaniu ww. grup interesariuszy o rozwoju i wynikach Banku oraz wszelkich istotnych faktach mogących mieć wpływ na podejmowane przez nich decyzje. Celem tych działań jest zapewnienie odpowiedniego poziomu transparentności spółki, budowanie zaufania oraz wspieranie wizerunku Banku na rynku kapitałowym.

W ramach standardowych zadań z zakresu relacji inwestorskich w 2019 r. zrealizowane zostały następujące przedsięwzięcia:

- Przedstawiciele Zarządu Banku oraz Biura ds. Relacji Inwestorskich systematycznie spotykali się z inwestorami i analitykami giełdowymi (150 spotkań w 2019 r.).
- Przedstawiciele Banku zaprezentowali spółkę podczas 10 konferencji brokerskich w Polsce i za granicą, m.in. w Wielkiej Brytanii, Stanach Zjednoczonych, Austrii, Czechach i Grecji.
- Santander Bank Polska S.A. uczestniczył w dorocznej konferencji Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych Wall Street, która odbyła się pod koniec maja 2019 r., gdzie zaprezentowano Bank i jego walory akcjonariuszom indywidualnym.
- Zorganizowane zostały cztery konferencje dla analityków poświęcone wynikom kwartalnym, które - zgodnie z najlepszymi praktykami rynkowymi - były transmitowane przez Internet w języku polskim i angielskim, a nagrania z nich (także wideo) zostały udostępnione na stronach internetowych Banku (<https://bank.santander.pl/relacje-inwestorskie/serwis-relacji-inwestorskich.html>).

Na koniec 2019 r. 16 analityków z krajowych i zagranicznych instytucji finansowych przygotowywało i publikowało raporty i rekomendacje dla akcji Banku.

Na stronie internetowej Relacji Inwestorskich (<https://bank.santander.pl/relacje-inwestorskie/serwis-relacji-inwestorskich.html>) udostępniane są wszystkie publikowane przez Bank informacje. Dostępne jest także archiwum z lat poprzednich.

2. Kapitał zakładowy, akcjonariat i notowania akcji

Struktura akcjonariatu w 2019 r.

Na 31 grudnia 2019 r. kapitał zakładowy Santander Bank Polska S.A. wynosił 1 020 883 050 zł i składał się z 102 088 305 akcji zwykłych na okaziciela o wartości nominalnej 10 zł każda.

Właściciel akcji z udziałem 5% i więcej	Liczbę akcji i głosów na WZA		Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA	
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
Banco Santander S.A.	68 880 774	68 880 774	67,47%	67,47%
Fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE S.A. ¹⁾	5 123 581	nd.	5,02%	nd.
Pozostali	28 083 950	33 207 531	27,51%	32,53%
Razem	102 088 305	102 088 305	100,00%	100,00%

¹⁾ Fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne (PTE) S.A., tj. Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (OFE) i Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny (DFE).

W porównaniu z końcem 2018 r. udział akcjonariusza kontrolującego, tj. Banco Santander S.A. nie uległ zmianie. Spośród akcjonariuszy niekontrolujących tylko fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE S.A. przekroczyły próg 5% w następstwie następujących transakcji nabycia:

- 12 grudnia 2019 r. – rozliczenie zwiększenia o 4 581 liczby akcji Santander Bank Polska S.A. w posiadaniu Nationale-Nederlanden OFE oraz Nationale-Nederlanden DFE (fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE S.A.) do 5 108 581 sztuk, reprezentujących 5,00% w kapitale zakładowym Banku i uprawniających do 5,00% głosów w Walnym Zgromadzeniu Banku.
- 17 grudnia 2019 r. – rozliczenie zwiększenia o 15 000 liczby akcji Santander Bank Polska S.A. w posiadaniu Nationale-Nederlanden OFE (fundusz zarządzany przez Nationale-Nederlanden PTE S.A.) do 5 123 581 sztuk, reprezentujących 5,019% w kapitale zakładowym Banku i uprawniających do 5,019% głosów w Walnym Zgromadzeniu.

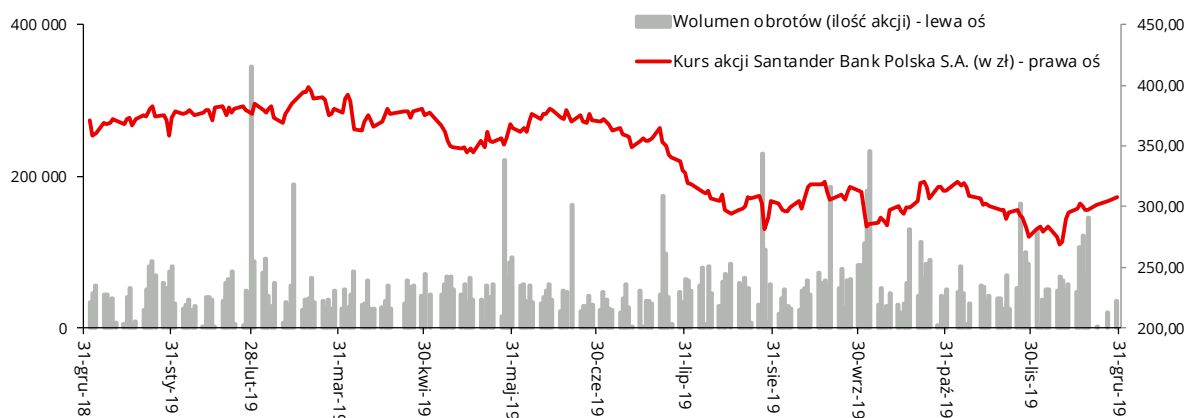
Akcyonariusz kontrolujący

Profil Banco Santander S.A. i jego Grupy Kapitałowej zaprezentowano w rozdz. II „Podstawowe informacje o Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.”, część 1 „Historia, struktura własnościowa kapitału zakładowego i zakres działalności”.

3. Kurs akcji Santander Bank Polska S.A. na tle rynku

KURS AKCJI SANTANDER BANK POLSKA S.A. I ICH WOLUMEN W OBROcie GIEŁDOWYM W 2019 R.

Kurs akcji Santander Bank Polska S.A. i ich wolumen w obrocie giełdowym w 2019 r.



Kluczowe dane dot. akcji Santander Bank Polska S.A.	Jednostka	2019	2018
Łączna liczba akcji na koniec roku	szt.	102 088 305	102 088 305
Wartość nominalna 1 akcji	zł	10,00	10,00
Cena akcji na koniec roku wg kursu zamknięcia	zł	307,40	358,20
Zmiana ceny akcji r/r	%	-14,2%	-9,6%
Najwyższy kurs zamknięcia w roku	zł	398,60	442,00
Data wystąpienia najwyższego kursu zamknięcia	-	20.03.2019	24.01.2018
Najniższy kurs zamknięcia akcji w roku	zł	269,20	327,60
Data wystąpienia najniższego kursu zamknięcia	-	10.12.2019	19.06.2018
Wskaźnik cena/zysk (P/E) na koniec roku (Bank)	-	14,85	16,82
Podstawowy zysk na akcję na koniec roku (Bank)	zł	20,70	21,80
Kapitalizacja na koniec roku	mln zł	31 381,9	36 568,03
Wypłacona dywidenda na akcję ¹⁾	zł	19,72	3,10
Dzień ustalenia praw do dywidendy	-	30.05.2019	30.05.2018
Dzień wypłaty dywidendy	-	14.06.2019	14.06.2018

1) Szczegóły poniżej w części „Dywidenda na akcję”

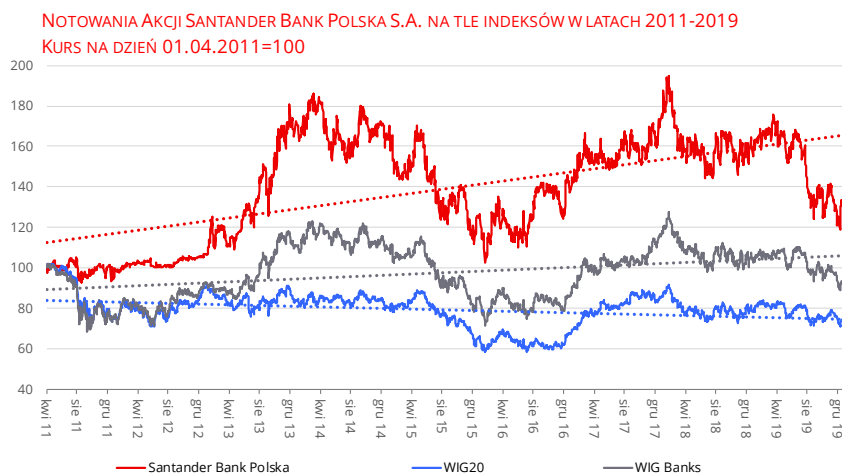
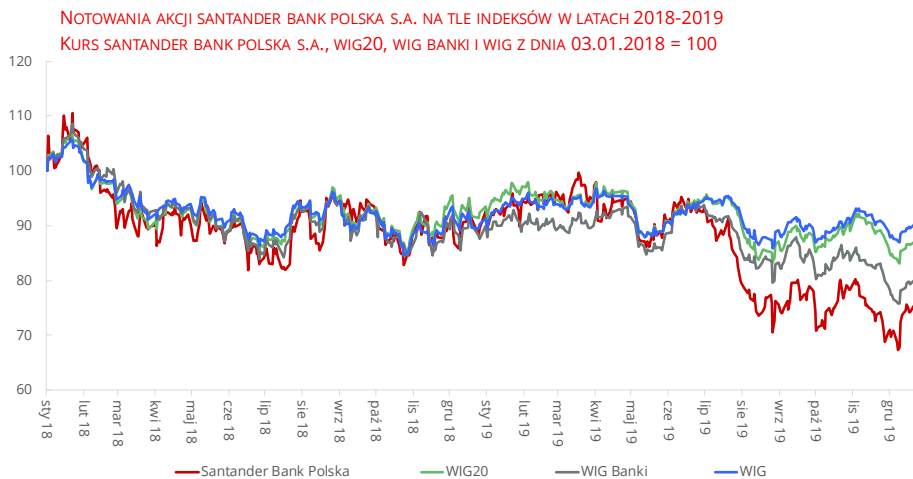
W 2019 r. zachowanie kursu Santander Bank Polska S.A. było kontynuacją tendencji spadkowej z 2018 r., gdy akcje sektora bankowego pozostawały pod presją podaży. Przenę akcji Banku wspierały zarówno czynniki globalne, jak i krajowe. Słabsze wyniki branży bankowej wynikały w dużej mierze z niepewności związanej z oczekiwanym werdyktem TSUE oraz jego przełożeniem na praktykę orzeczniczą polskich sądów i skalę pozwów wobec banków. Były też przejawem braku zainteresowania inwestorów krajowych i zagranicznych polskimi akcjami, odzwierciedlając potwierdzony statystycznie negatywny sentyment rynku wobec krajowych walorów. Wpływ na wyniki sektora bankowego miała też postawa RPP, która po raz kolejny nie zdecydowała się w ubiegłym roku na podwyżki stóp procentowych. Splot wielu negatywnych czynników oddziałujących na branżę spowodował obniżenie kapitalizacji Santander Bank Polska S.A. o 14,2% w ciągu 2019 r. (31,4 mld zł na 31 grudnia 2019 r. wobec 36,6 mld zł na 31 grudnia 2018 r.). W tym samym czasie wskaźnik sektorowy WIG-Banki stracił 8,8%.

Kurs zamknięcia Santander Bank Polska S.A. osiągnął swoje tegoroczne maksimum 20 marca na poziomie 398,60 zł, natomiast najniższy rynek wycenił spółkę 10 grudnia 2019 r., gdy za jedną akcję płacono 269,20 zł. W dniu 14 czerwca 2019 r. Bank wypłacił akcjonariuszom dywidendę 19,72 zł (14,68 zł na 1 akcję serii M).

Duża płynność i wysoka kapitalizacja powodują, że akcje Santander Bank Polska S.A. wchodzą w skład wielu indeksów giełdowych. Poza indeksem WIG-Banki (indeks branżowy), WIG (indeks szerokiego rynku) i WIG20 (indeks polskich dużych spółek), Bank przynależy do takich portfeli indeksów jak: RESPECT, WIG-Poland, WIG30, WIG30TR i WIG20TR.

Poniższe wykresy przedstawiają jak kształtował się kurs Santander Bank Polska S.A. w relacji do kluczowych indeksów w ciągu dwóch minionych lat (2018-2019) oraz od momentu objęcia pakietu kontrolnego przez Banco Santander S.A. z dniem 1.04.2011 r.

KURS AKCJI SANTANDER BANK POLSKA S.A. W RELACJI DO KLUCZOWYCH INDEKSÓW



Dywidenda na akcję

Na dzień publikacji niniejszego sprawozdania Zarząd Santander Bank Polska S.A. nie zakończył analizy pozwalającej na przedłożenie rekomendacji w sprawie wypłaty dywidendy za 2019 r.

Zgodnie z indywidualnym zaleceniem wydanym przez KNF w dniu 25 lutego 2019 r. w sprawie zwiększenia funduszy własnych, Zarząd Santander Bank Polska S.A. zarekomendował przeznaczenie na dywidendę 25% zysku netto osiągniętego w 2018 r. Biorąc jednak pod uwagę dobrą sytuację kapitałową Banku i Grupy Kapitałowej Banku, zgłosił dodatkowo propozycję wykorzystania niepodzielonego zysku netto za lata 2016-2017. Ww. propozycje zostały pozytywnie zaopiniowane przez Radę Nadzorczą, a następnie przyjęte uchwałą Walnego Zgromadzenia z dnia 16 maja 2019 r.

Na dywidendę dla akcjonariuszy przeznaczono następujące kwoty:

- 514,0 mln zł z niepodzielonego zysku netto Banku za rok 2016,
- 957,6 mln zł z niepodzielonego zysku netto Banku za rok 2017,
- 541,1 mln zł z zysku netto Banku za rok 2018.

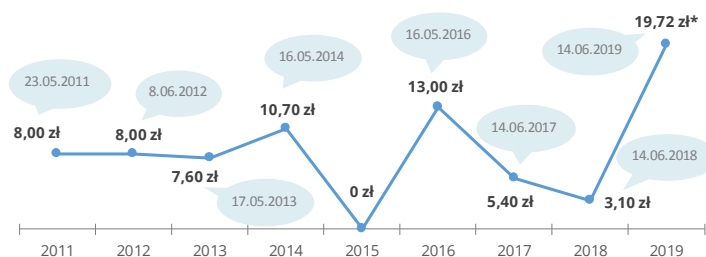
W podziale dywidendy wypłacanej z zysku osiągniętego w 2018 r. i 2017 r. uczestniczyły akcje wszystkich serii, tj. od A do N, natomiast z podziału dywidendy z zysku za 2016 r. wyłączono akcje serii M zgodnie z uchwałą WZ nr 43 z dnia 17 maja 2017 r.

W związku z powyższym dywidenda na 1 akcję serii A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L i N wyniosła 19,72 zł, a na 1 akcję serii M 14,68 zł.

Dniem ustalenia prawa do dywidendy był 30 maja 2019 r., a dniem wypłaty dywidendy 14 czerwca 2019 r.

W poprzednim roku na dywidendę dla akcjonariuszy przeznaczono kwotę 307 627 tys. zł z niepodzielonego zysku netto Banku za rok 2016. Dywidenda na 1 akcję wyniosła 3,10 zł.

DYWIDENDA NA AKCJĘ WYPŁACONA PRZEZ SANTANDER BANK POLSKA S.A. W LATACH 2011-2019*



* Santander Bank Polska S.A. wypłaca dywidendę zgodnie z przyjętą polityką dywidendową, uwzględniając indywidualne zalecenia KNF w tej sprawie.

4. Ocena wiarygodności finansowej Santander Bank Polska S.A.

Santander Bank Polska S.A. współpracuje z agencjami ratingowymi Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service, które dokonują oceny jego wiarygodności finansowej w oparciu o dwustronne umowy.

Oceny ratingowe agencji Fitch Ratings

Poniższa tabela zawiera ratingi Fitch Ratings przyznane Santander Bank Polska S.A., które były obowiązujące na dzień 31 grudnia 2019 r. i 31 grudnia 2018 r.

Rodzaj ratingu Fitch Ratings	Ratingi potwierdzone 12.10.2018 r. i 7.10.2019 r.
Rating długoterminowy podmiotu (Long-term IDR)	BBB+
Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej	stabilna
Rating krótkoterminowy podmiotu (Short-term IDR)	F2
Rating indywidualny VR (Viability Rating)	bbb+
Rating wsparcia	2
Długoterminowy rating krajowy	AA(pol)
Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej	stabilna
Długoterminowy rating niezabezpieczonego długu z prawem pierwszeństwa	BBB+
Krótkoterminowy rating niezabezpieczonych euroobligacji z prawem pierwszeństwa	F2
Długoterminowy rating niezabezpieczonych euroobligacji z prawem pierwszeństwa	BBB+

Oceny ratingowe agencji Moody's Investors Service

Poniższa tabela podsumowuje ratingi agencji ratingowej Moody's Investors Service przyznane Santander Bank Polska S.A., które obowiązywały na dzień 31 grudnia 2019 i 31 grudnia 2018 r. W dniu 3 czerwca 2019 r. agencja podwyższyła ratingi Santander Bank Polska S.A., co podsumowała w komunikacie z dnia 3 czerwca 2019 r.

Rodzaj ratingu Moody's	Podwyższenie ratingów 3.06.2019	Ratingi potwierdzone w opinii kredytowej 27.12.2018
Długoterminowy/krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta	A1/P-1	A2/P-1
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena dla depozytów	A2/P-1	A3/P-2
Perspektywa utrzymania oceny dla długoterminowych depozytów	stabilna	pozytywna
Ocena kredytowa (BCA)	baa2	baa3
Skorygowana ocena kredytowa BCA	baa1	baa2
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena ryzyka kontrahenta (CR)	A1 (cr)/P-1 (cr)	A2 (cr)/ P-1 (cr)
Długoterminowy zagraniczny rating niezabezpieczonych, senioralnych euroobligacji	A3	Baa1
Perspektywa utrzymania ratingu ww. obligacji	stabilna	pozytywna
Krajowy i zagraniczny rating długoterminowy dla programu emisji niezabezpieczonych, senioralnych euroobligacji	(P)A3	(P)Baa1

VIII. Relacje z otoczeniem zewnętrznym

1. Społeczna odpowiedzialność biznesu w Santander Bank Polska S.A.

Celem zrównoważonego i społecznie odpowiedzialnego rozwoju w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. jest budowanie długoterminowej wartości dla wszystkich interesariuszy (tj. podmiotów, które oddziałują na organizację lub pozostają pod jej wpływem, m.in. pracowników, klientów, partnerów biznesowych, udziałowców i społeczności) oraz zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym wynikającym z działalności własnej oraz prowadzonej przez klientów. Podejście Grupy do zrównoważonego rozwoju w kontekście odpowiedzialnego biznesu reguluje „Polityka zrównoważonego rozwoju”. Podjęte w niej zobowiązania etyczne, społeczne i środowiskowe wykraczają poza ramy zobowiązań prawnych wobec interesariuszy.

Bank w swoich działaniach koncentruje się na realizacji kilku celów wynikających ze Strategii Zrównoważonego Rozwoju ONZ, które są najbardziej spójne z jego działalnością biznesową i na realizację których ma największy wpływ jako instytucja finansowa.



Grupa przestrzega też międzynarodowych standardów i dobrych praktyk w zakresie pomocy społecznej i ochrony środowiska, ze szczególnym uwzględnieniem Zasad Równikowych (Equator Principles), których jest sygnatariuszem od 2009 roku.

Odpowiedzialna bankowość stanowi element strategii biznesowej organizacji i opiera się na następujących filarach:



<https://www.santander.pl/finansy/odpowiedzialna-bankowosc>

2. Najważniejsze projekty sponsorskie w 2019 r.

W 2019 r. działalność sponsoringowa Banku koncentrowała się na trzech obszarach: sport, kultura i edukacja. Bank realizuje przede wszystkim projekty długofalowe, które dają większe możliwości skojarzenia i powiązania danego wydarzenia z Bankiem, a także wykorzystania efektu synergii na płaszczyźnie działań komunikacyjnych i relacyjnych z pracownikami i klientami.

Kluczowe projekty sponsorskie kontynuowane/uruchomione w 2019 r.

UEFA Champions League	<ul style="list-style-type: none">W 2019 r. Bank kontynuował strategiczny projekt Grupy, jakim jest sponsoring najbardziej prestiżowych klubowych rozgrywek piłkarskich na świecie – UEFA Champions League (UCL).Międzynarodowym ambasadorem Grupy Santander w ramach sponsoringu UEFA jest były brazylijski piłkarz – Ronaldo Nazário. W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. zorganizował w Warszawie 3 wydarzenia z udziałem ambasadora: briefing z mediami, spotkanie dla klientów oraz pracowników Banku.Działania komunikacyjne w social media – realizowane pod hasłem #mocfutbolu – pozwalały na dotarcie do szerokiego grona kibiców i ich rodzin.W 2019 r. Bank zrealizował wiele projektów relacyjnych m.in. wyjazdy klientów na mecze, konkursy dla klientów i pracowników, turnieje piłkarskie dla pracowników. Sponsoring UEFA Champions League był promowany poprzez serial „Domowe Rozgrywki”, emitowany przez głównego broadcastera – telewizję Polsat.
Santander Orchestra	<ul style="list-style-type: none">Jest to autorski projekt Santander Bank Polska S.A. skierowany do najzdolniejszych młodych muzyków i wspierający rozwój ich karier.Oprócz zajęć ze światowej sławy muzykami, studenci i absolwenci szkół muzycznych biorą udział w wykładach teoretycznych dot. prawa autorskiego, zarządzania finansami, biomechaniki ciała czy psychologii muzyki.Po latach występowania z repertuarem klasycznym, w 2019 r. orkiestra otworzyła się również na muzykę współczesną, tj. jazzową. V edycja projektu w 2019 r. miała 3 główne odsłony: 4 koncerty symfoniczne, 3 koncerty kameralne (m.in. podczas celebracji finału UEFA Champions League w Madrycie) oraz trasa koncertowa „Symphosphere”. Łącznie w 13 koncertach Santander Orchestra w 2019 r. wzięło udział 12 tys. słuchaczy.
Jak Jeźdźsisz (w tym Kampania #SMARTOFF)	<ul style="list-style-type: none">Realizowana od 2015 r. akcja „Jak Jeźdźsisz” promuje odpowiedzialne i kulturalne zachowanie na drodze.Projekt obejmuje komunikację w mediach społecznościowych oraz organizację wydarzeń w przestrzeni miejskiej, angażujących lokalne społeczności do udziału w akcji.Za pośrednictwem fanpage’a „Jak Jeźdźsisz”, który obserwuje ponad 130 tys. osób i przy wsparciu ambasadora projektu (kierowcy wyścigowego Kuby Giermaziaka), internauci kilka razy w tygodniu mogą otrzymać ciekawe, merytoryczne przekazy związane z użytkowaniem samochodu i bezpieczną jazdą, aktualne informacje drogowe oraz porady dotyczące kultury i techniki jazdy, eksploatacji i wyposażenia samochodu, przepisów drogowych itp.W ramach projektu „Jak jeźdźsisz” w 2019 r. przeprowadzono jedną z pierwszych kampanii zwiększających świadomość zagrożenia, jakie niesie ze sobą używanie telefonu w trakcie jazdy pn. #SmartOff. Celem było uświadomienie kierowcom ryzyka i wyeliminowanie niebezpiecznej praktyki patrzenia w ekran smartfona zamiast na drogę.W 2019 r. projekt dotarł do ponad 9 mln odbiorców w mediach społecznościowych.W lipcu 2019 r. wystartował również profil projektu na Instagramie, który zgromadził 1,3 tys. fanów i dotarł do 836 tys. osób.
Santander Polish Masters	<ul style="list-style-type: none">W 2019 r. Bank został sponsorem tytularnym jednej z najważniejszych serii turniejów golfowych Santander Polish Masters, cieszącej się od kilku lat niesłabnącym zainteresowaniem wśród polskich golfistów. Turniej ma charakter sportowy i wyniki uwzględniane są w rankingu Polskiego Związku Golfa.W eliminacjach i finale Santander Polish Masters zagrało łącznie ponad 1400 zawodników i zawodniczek, w tym klienci Santander Bank Polska S.A.
Garmin Iron Triathlon	<ul style="list-style-type: none">W 2019 r. Bank był sponsorem strategicznym Garmin Iron Triathlon – najstarszego i największego cyklu zawodów triathlonowych w Polsce.W sezonie 2019 na zawody zapisało się 6 850 zawodniczek, zawodników i dzieci, co stanowi rekord frekwencji w historii cyklu.Podczas wszystkich edycji cyklu zawodników dopinguje kilkadziesiąt tysięcy kibiców, przy czym ich liczba z roku na rok rośnie.
Stacja Santander	<ul style="list-style-type: none">Stacja Santander to mobilny pawilon, którego trasa do 5 miast w Polsce została wybrana w drodze konkursu wśród pracowników Banku „Jaki masz pomysł na działania Banku wśród swojej lokalnej społeczności?”.Stacja to przestrzeń edukacyjna otwarta dla wszystkich chętnych, która przez 30 dni funkcjonowania przyciągnęła prawie 4 tys. gości, oferując 60 gier w Finansiaki i Liderów Europy, 50 warsztatów z pierwszej pomocy oraz wspólne wioślowanie na cele charytatywne 5 lokalnych organizacji.

3. Zaangażowanie społeczne

Fundacja Santander Bank Polska S.A. im. Ignacego Jana Paderewskiego

Programy społeczne

Fundacja Santander Bank Polska S.A. im. I.J. Paderewskiego realizuje większość programów społecznych Banku (m.in. projekty autorskie) oraz wspiera organizacyjnie i finansowo wolontariat pracowniczy. W 2019 r. fundacja zrealizowała ok. 180 umów z partnerami społecznymi. Do najważniejszych cyklicznych projektów prowadzonych przez fundację należą programy grantowe służące wspieraniu lokalnych społeczności. Przeprowadzono dwa konkursy grantowe „Bank Młodych Mistrzów Sportu” oraz „Tu Mieszkam Tu Zmieniam”. W ich ramach fundacja wsparła różne organizacje kwotą 800 tys. zł.

W 2019 r. w ramach programu „Pomagam z Santander” fundacja wsparła zbiórkę książek dla dzieci i młodzieży w szpitalach zorganizowaną we współpracy z Fundacją Zaczytani.org.

Do młodych wybitnie uzdolnionych osób fundacja kieruje Program Stypendialny Fundacji Santander. W jego II edycji w 2019 r. wpłynęło prawie 400 zgłoszeń, spośród których Komisja wybrała 20 stypendystów. Kontynuowany był też projekt „Bank Młodych Mistrzów Sportu”, w którym beneficjentami było 47 organizacji. Z myślą o seniorach zrealizowano wydarzenie „HAPPY SENIOR – łączymy pokolenia”, którego celem było integrowanie pokoleń, edukacja ruchowa i finansowa seniorów oraz skierowane do wszystkich wydarzenie rozrywkowe w postaci flash mob'a.

Pozostałe projekty społeczne – zrealizowane przez Grupę w 2019 r. – zostały opisane w „Oświadczeniu na temat informacji niefinansowej za 2019 r.” w części „Zaangażowanie społeczne”, sekcja „Projekty społeczne”.

Wolontariat pracowniczy

Fundacja im. I.J. Paderewskiego wspiera też wolontariat pracowniczy w Banku. W 2019 r. zrealizowano ok. 200 akcji na rzecz organizacji społecznych i osób potrzebujących. Są one inicjowane przez grupę blisko 2 tys. wolontariuszy na terenie całego kraju. Liczba pracowników Santander Bank Polska S.A. zaangażowanych w pomoc potrzebującym wzrosła z 1,3 tys. osób do ponad 2 tys. w ciągu roku, a liczba zrealizowanych akcji wolontariackich o niemal jedną trzecią.

Pozostałe projekty społeczne

Projekty społeczne realizowane przez Grupę w 2019 r. zostały opisane w „Oświadczeniu na temat informacji niefinansowej za 2019 r.” w części „Zaangażowanie społeczne”, sekcja „Projekty społeczne”.

4. Komunikacja z interesariuszami

Raport Odpowiedzialnego Biznesu

Bank regularnie informuje o swoich działaniach z zakresu odpowiedzialnego biznesu, głównie poprzez publikowany corocznie Raport Odpowiedzialnego Biznesu Santander Bank Polska S.A. Raporty Santander Bank Polska S.A. są przygotowywane zgodnie z wytycznymi Global Reporting Initiative (GRI STANDARDS) i podlegają weryfikacji niezależnego audytora. Raport za rok 2018 został udostępniony w formie strony internetowej w języku polskim (raport.santander.pl) i angielskim (en.raport.santander.pl).

Komunikacja marketingowa

Obietnica marki

Fundamentem komunikacji marketingowej Banku jest wprowadzona w 2017 r. obietnica marki „Bank jaki chcesz”, która stała się integralną częścią logo Banku. Obecnie jest jednym z najsilniejszych haseł wśród banków konkurencyjnych (2. miejsce wg badania Brand Triggers, Kantar 2019). Zgodnie z obietnicą marki Bank dopasowuje się do zmieniających się potrzeb klientów na każdym etapie życia. Potwierdzają wyniki badań – aż 90% klientów jest zadowolonych z oferty dopasowanej do ich potrzeb.

Kampanie marketingowe

W reklamach telewizyjnych kontynuowano platformę komunikacyjną bazującą na emocjach (empatia, wsparcie, zrozumienie) przy udziale ambasadora Łukasza Nowickiego. Działania masowe ATL koncentrowały się wokół sztandarowego produktu Konta Jakie Chcę i powiązanych z nim usług. W 2019 r. przeprowadzono cztery ogólnopolskie kampanie telewizyjne dla segmentu klienta indywidualnego.

- W I połowie roku przedmiotem działań komunikacyjnych był pakiet wielowalutowy w ramach Konta Jakie Chcę oraz płatności mobilne w serwisie bankowości elektronicznej Banku.
- W II połowie roku przeprowadzono kampanię wizerunkową komunikującą obietnicę marki „Bank jaki chcesz”, kontynuowano kampanię płatności mobilnych oraz eksponowano automatyczne oszczędzanie i przelewy natychmiastowe w ramach Konta Jakie Chcę.

W 2019 r. promowano nowy format oddziałów – Work/Café i przeprowadzono szereg mniejszych akcji marketingowych, m.in. w zakresie: depozytów, ubezpieczeń, płatności Blik, Private Banking i Select. Komunikowano ponadto otrzymane nagrody: Mobile Trends Awards, Złoty Bankier, miejsca w rankingach Newsweek i Forbes.

Media społecznościowe

Obecnie Bank ma ponad 300 tys. fanów na Facebooku, 19,5 tys. na Twitterze i drugi największy fanpage wśród banków w Polsce. W 2019 r. została wdrożona nowa strategia w mediach społecznościowych zorientowana na odbiorcę i jego wrażenia z kontaktu z bankiem. Dzięki temu podejściu znacząco wzrosła liczba spraw rozwiązanych podczas pierwszej próby kontaktu klienta z Bankiem (poprzez platformę Facebook, Twitter i Instagram), a wskutek przyspieszenia i zintegrowania komunikacji ponad 70% spraw załatwianych jest w czasie krótszym niż 10 minut. Zgodnie z najnowszymi trendami wprowadzony został nowy rodzaj treści zawierających wartościową wiedzę, co przekłada się na jakość dyskusji oraz pozytywny sentyment w mediach społecznościowych.

Rozpoznawalność marki

Na koniec 2019 r. Santander Bank Polska S.A. plasował się wśród liderów marek bankowych, zajmując 2. pozycję pod względem spontanicznej znajomości marki (Kantar, Brand Equity Tracker). Rok po zmianie identyfikacji wizualnej marka oceniana jest jako silna, bardziej innowacyjna, globalna. Zarówno logo, jak i sam płomień są dobrze rozpoznawalne na rynku na tle symboliki banków.

IX. Rozwój działalności biznesowej w 2019 r.

1. Struktura zarządzania biznesem w Grupie

Struktura operacyjna

Santander Bank Polska S.A. – wraz ze swoimi niebankowymi spółkami zależnymi – prowadzi obsługę klientów w ramach następujących struktur centralnych: Pion Bankowości Detalicznej, Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

Grupa Santander Consumer Bank S.A. (Grupa SCB S.A.) – specjalizująca się w działalności typu „consumer finance” na rzecz gospodarstw domowych – stanowi odrębny segment biznesowy z własną bazą klientów, ofertą i siecią dystrybucyjną.

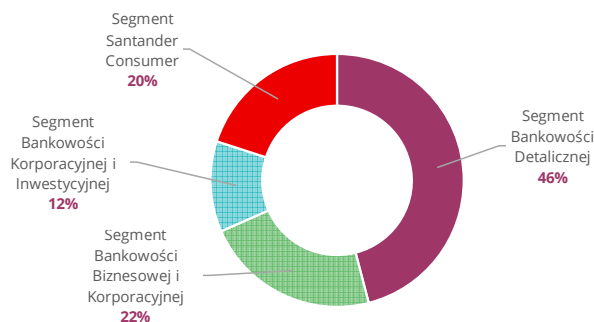
Sprawozdawczość wg segmentów działalności

Zaprezentowana wyżej struktura zarządzania biznesem pokrywa się z segmentami działalności wyróżnionymi w ramach sprawozdawczości segmentów (nota 3 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019”). Uzupełnia je segment ALM (zarządzania aktywami i zobowiązaniami) i Operacji Centralnych obejmujący finansowanie działalności segmentów, zarządzanie strategicznymi inwestycjami Banku oraz transakcje generujące koszty/dochody niemożliwe do przyporządkowania do poszczególnych segmentów.



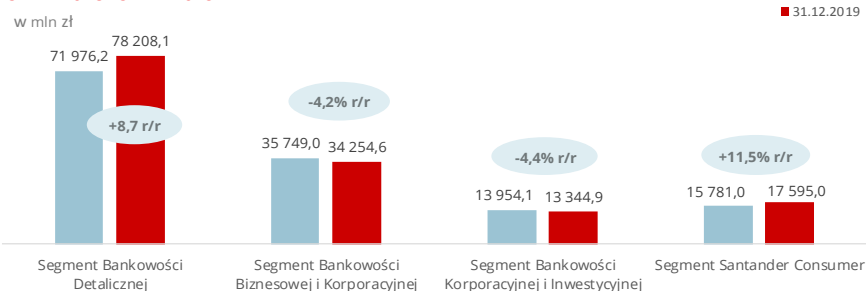
UDZIAŁ SEGMENTÓW BIZNESOWYCH W ZYSKU GRUPY KAPITAŁOWEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A. PRZED OPODATKOWANIEM ZA 2019 R. (BEZ SEGMENTU ALM I OPERACJI CENTRALNYCH)

UDZIAŁ SEGMENTÓW BIZNESOWYCH W WYNIKU GRUPY KAPITAŁOWEJ
SANTANDER BANK POLSKA PRZED OPODATKOWANIEM ZA 2019 R.

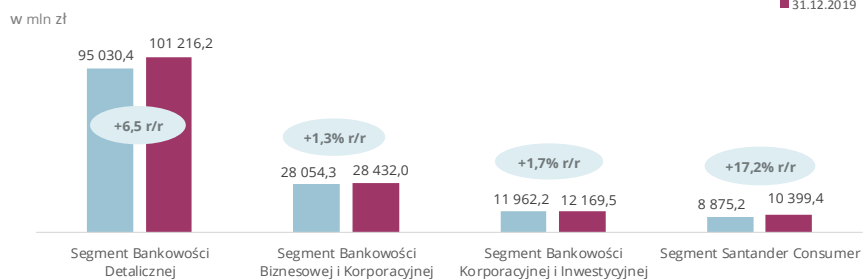


NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW I ZOBOWIĄZANIA WOBEC KLIENTÓW W ROZBICIU NA SEGMENTY BIZNESOWE
WG STANU NA 31.12.2018 I 31.12.2019 (BEZ SEGMENTU ALM I OPERACJI CENTRALNYCH)

NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW W PODZIALE NA SEGMENTY BIZNESOWE NA DZIEŃ
31.12.2018 I 31.12.2019



ZOBOWIĄZANIA WOBEC KLIENTÓW W PODZIALE NA SEGMENTY BIZNESOWE NA DZIEŃ
31.12.2018 I 31.12.2019



Poniżej scharakteryzowano biznesowe segmenty Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w trzech kluczowych wymiarach: profil klienta, główne linie produktowe oraz model obsługi.

Segment	Obszar	Model działania
BANKOWOŚCI DETALICZNEJ	<ul style="list-style-type: none"> Profil klientów 	<ul style="list-style-type: none"> Klienci indywidualni (klasyfikowani ze względu na odmienną potrzeb i oczekiwań do segmentu klientów Standardowych, Premium, Select i Bankowości Prywatnej). Małe i średnie przedsiębiorstwa (z obrotami do 8 mln zł rocznie).
	<ul style="list-style-type: none"> Kluczowe linie produktowe 	<ul style="list-style-type: none"> Produkty oszczędnościowe, kredyty hipoteczne i konsumenckie, karty kredytowe i debetowe, produkty ubezpieczeniowe i inwestycyjne, usługi rozliczeniowe, usługi maklerskie, zasilenia telefonów GSM, płatności zagraniczne i Western Union oraz usługi dla klientów zamożnych. Kredytowanie przedsiębiorstw, przyjmowanie od nich depozytów, usługi z zakresu zarządzania gotówką, leasing, faktoring, obsługa akredytyw i gwarancji. Usługi zarządzania na zlecenie aktywami klientów w ramach funduszy inwestycyjnych.
	<ul style="list-style-type: none"> Model obsługi 	<ul style="list-style-type: none"> Kontakty z klientami indywidualnymi o charakterze relacyjnym, sprzedażowym i serwisowym utrzymywane są przez Bank za pośrednictwem sieci oddziałów i placówek partnerskich oraz bankowość telefoniczną (Multikanałowe Centrum Komunikacji) i elektroniczną (Santander internet, Santander mobile w mobilnej przeglądarce i aplikację Santander mobile). Obsługa klientów Premium prowadzona jest przez dedykowanych doradców w ramach powierzonych im portfeli klientów i opiera się na indywidualnym podejściu oraz regularnych kontaktach wzmacniających siłę relacji i lojalność klientów. Klienci Bankowości Prywatnej i Select objęci są spersonalizowanym modelem obsługi z udziałem wyspecjalizowanego doradcy i Linii Select w Multikanałowym Centrum Komunikacji, która zapewnia wsparcie telefoniczne. Relacje z firmami o relatywnie niskich obrotach powierzono doradcom firmowym usytuowanym w oddziałach i placówkach partnerskich. Przedsiębiorcy mogą też korzystać z usług Multikanałowego Centrum Komunikacji oraz kanałów elektronicznych (Santander internet i Santander mobile oraz wyspecjalizowanych serwisów Mini Firma, Moja Firma plus i iBiznes24). Klienci Santander Biuro Maklerskie S.A. mogą inwestować za pośrednictwem systemu Inwestor online, aplikacji Inwestor mobile, infolinii Multikanałowego Centrum Komunikacji oraz w placówkach banku świadczących obsługę maklerską.
BANKOWOŚCI BIZNESOWEJ I KORPORACYJNEJ	<ul style="list-style-type: none"> Profil klientów 	<ul style="list-style-type: none"> Firmy i przedsiębiorstwa z obrotami w przedziale 8 mln zł -1,2 mld zł oraz samorządy i sektor publiczny.
	<ul style="list-style-type: none"> Kluczowe linie produktowe 	<ul style="list-style-type: none"> Obsługa transakcji płatniczych, udzielanie kredytów, pozyskiwanie depozytów, zarządzanie gotówką, leasing, faktoring, obsługa akredytyw i gwarancji. Świadczenie usług na rzecz klientów innych banków i instytucji finansowych w oparciu o umowy zawarte z tymi instytucjami.
	<ul style="list-style-type: none"> Model obsługi 	<ul style="list-style-type: none"> Obsługa przedsiębiorstw odbywa się za pośrednictwem 19 terenowych Centrów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej (zlokalizowanych w największych ośrodkach gospodarczych Polski) i Departamentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej-Premium przy wsparciu wyspecjalizowanych jednostek kompetencyjnych z zakresu strukturyzowania transakcji, kredytowania i rozwoju oferty. Klienci znajdują się pod zindywidualizowaną opieką przyporządkowanych im doradców, odpowiadających za całokształt relacji. Zdalny dostęp do produktów i usług bankowych zapewnia klientom serwis internetowy i mobilny w ramach platformy iBiznes24 (obejmującej m.in. moduł wymiany walutowej i handlu zagranicznego) oraz wyspecjalizowane centra telefoniczne realizujące szeroki zakres procesów operacyjnych (Centrum Obsługi Biznesu, Centrum Obsługi Klientów Firmowych i Centrum Obsługi Trade Finance).

Segment	Obszar	Model działania
BANKOWOŚCI KORPORACYJNEJ I INWESTYCYJNEJ	<ul style="list-style-type: none"> Profil klientów 	<ul style="list-style-type: none"> Najwięksi klienci korporacyjni Banku wyodrębnieni zgodnie z kryterium obrotów (około 250 największych spółek/grup kapitałowych). Korporacje obsługiwane w ramach międzynarodowych struktur Santander Corporate and Investment Banking Obsługa klientów pozostałych Pionów w zakresie oferty skarbowej, finansowań syndykowanych i usług doradczych.
	<ul style="list-style-type: none"> Kluczowe linie produktowe 	<ul style="list-style-type: none"> Bankowość transakcyjna, w tym zarządzanie gotówką, przyjmowanie depozytów, kredytowanie bieżące, średnio- i długoterminowe, leasing, faktoring, akredytywy, gwarancje, obsługa handlu zagranicznego. Finansowanie projektów, kredyty konsorcjalne oraz organizowanie i finansowanie emisji papierów wartościowych, doradztwo finansowe i usługi brokerskie dla instytucji finansowych. Produkty umożliwiające zarządzanie ryzykiem kursowym i stopy procentowej (oferowane wszystkim klientom Banku).
	<ul style="list-style-type: none"> Model obsługi 	<ul style="list-style-type: none"> Klienci Segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej znajdują się pod zindywidualizowaną opieką przyporządkowanych im doradców, odpowiadających za całość relacji. Zdalny dostęp do produktów i usług bankowych zapewnia im serwis internetowy i mobilny w ramach platformy iBiznes24 oraz wyspecjalizowane telefoniczne Centrum Obsługi Biznesu i Centrum Obsługi Trade Finance.
SANTANDER CONSUMER	<ul style="list-style-type: none"> Profil klientów 	<ul style="list-style-type: none"> Klienci indywidualni i podmioty gospodarcze.
	<ul style="list-style-type: none"> Kluczowe linie produktowe 	<ul style="list-style-type: none"> Kredyty ratalne, gotówkowe (w tym konsolidacyjne), karty kredytowe, finansowanie rynku samochodowego (m.in. kredyty refinansowe, leasing i pożyczka leasingowa), kredyty gospodarcze, faktoring i gwarancje bankowe. Depozyty terminowe i produkty ubezpieczeniowe (głównie powiązane z produktami kredytowymi).
	<ul style="list-style-type: none"> Model obsługi 	<ul style="list-style-type: none"> Bank realizuje sprzedaż produktów poprzez następujące kanały dystrybucji: <ul style="list-style-type: none"> ✓ sieć placówek własnych i placówek franczyzowych (sprzedaż kredytów gotówkowych, kart kredytowych i depozytów detalicznych); ✓ strukturę mobilną sprzedaży kredytów samochodowych i leasingów; ✓ strukturę mobilną sprzedaży depozytów korporacyjnych; ✓ kanały zdalne tj. call-center, bankowość internetowa i mobilna (sprzedaż kredytów gotówkowych, kart kredytowych i kredytów ratalnych); ✓ sieć współpracujących z Bankiem zewnętrznych sieci partnerskich w zakresie kredytów i leasingów samochodowych (dealerzy samochodowi, komisy, pośrednicy) oraz w zakresie kredytów ratalnych i kart kredytowych (sieci handlowe, sklepy); ✓ zdalny kanał sprzedaży kredytów samochodowych.

2. Rozwój działalności Santander Bank Polska S.A. i niebankowych spółek zależnych

2.1. Segment Bankowości Detalicznej

Główne kierunki rozwoju

Pion Bankowości Detalicznej realizuje strategię, której celem jest wzrost obecności w polskim sektorze bankowym oraz utrzymanie wysokiej pozycji w trójce największych banków w oparciu o najlepszą, omnikanałową obsługę klientów wzmagającą ich lojalność i satysfakcję i znajdującą odzwierciedlenie we wzroście dochodów.

Priorytetem Banku w segmencie Private Banking było w dalszym ciągu świadczenie usług na najwyższym poziomie, ochrona i pomnażanie oszczędności klientów oraz udostępnianie szerokiej palety produktów inwestycyjnych przy zachowaniu dla nich adekwatnego poziomu ryzyka.

Poniżej podsumowano strategiczne obszary koncentracji działań Pionu Bankowości Detalicznej w 2019 r.

Segment klientów indywidualnych

- Dalsza poprawa jakości obsługi klientów.
- Wzrost portfela kredytów konsumpcyjnych i produktów ubezpieczeniowych.
- Wzrost sprzedaży w kanałach zdalnych.
- Zmiana trybu działania organizacji na Agile.
- Pogłębianie integracji z wydzieloną częścią Deutsche Bank Polska S.A.
- Dalsza optymalizacja sieci dystrybucji oraz masowe wdrażanie Nowego Modelu Oddziału.
- Wdrażanie nowego procesu kredytowego dla klientów segmentu małych i średnich przedsiębiorstw.
- Aktywizacja klientów indywidualnych Biura Maklerskiego przy wykorzystaniu oferty usług dodatkowych (analizy ekspertów, bezpłatne doradztwo, możliwość dostępu do programów analitycznych).
- Zwiększenie dostępności oferty Biura Maklerskiego, a także cyfryzacji i automatyzacji procesów obsługi maklerskiej.

Segment MŚP

- Wdrażanie nowej strategii kredytowej.
- Upraszczanie procesów obsługi.
- Zwiększanie udziału kanałów zdalnych w sprzedaży produktów bankowych.
- Wprowadzenie kolejnych usług niefinansowych dla klientów banku (mikrofaktoring, usługi miękkiej windykacji, usługi prawne).

Segment Private Banking

- Utrzymanie wysokiego poziomu jakości obsługi klientów Private Banking po fuzji z Deutsche Bank Polska S.A.
- Przeprowadzenie zmian w strukturze organizacyjnej Santander Private Banking.

Rozwój wybranych obszarów biznesowych

Poszczególne linie produktowe w ramach Segmentu Bankowości Detalicznej koncentrowały się na następujących działaniach:

Linia produktowa dla klientów indywidualnych

Kluczowe działania w 2019 r.

Konta osobiste i produkty towarzyszące

- W 2019 r. głównym produktem akwizycyjnym Banku było Konto Jakie Chcę przeznaczone dla szerokiego grona klientów. W październiku zwiększono atrakcyjność tego konta dla klientów do 13 roku życia, podwyższając oprocentowanie sald do 3 tys. zł.
- Dla klientów zamożnych Bank oferował Konto Select i Konto Private Banking, funkcjonujące wcześniej pod nazwą VIP i Konto Elite.
- W wyniku wdrożonych usprawnień systemowych skrócony został proces otwarcia konta oraz ograniczono dokumentację do podpisu. Ponadto umożliwiono autoryzację niektórych operacji w oddziale za pomocą kodu przesłanego do klienta komunikatem SMS, co przyspiesza przebieg takich transakcji, zwiększa ich bezpieczeństwo oraz eliminuje papierowe potwierdzenia.
- Na dzień 31 grudnia 2019 r. portfel prowadzonych przez Bank kont osobistych w złotych osiągnął liczebność na poziomie 3,8 mln sztuk i zwiększył się w stosunku rocznym o 4,2%. Liczba Kont Jakie Chcę wyniosła 1,8 mln. Łącznie z kontami walutowymi Bank obsługiwał blisko 4,6 mln kont osobistych.

Linia produktowa dla klientów indywidualnych

Kluczowe działania w 2019 r.

<p>➤ <i>Karty płatnicze</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> W styczniu 2019 r. dla klientów segmentu Private Banking wprowadzona została karta kredytowa Mastercard World Elite, która zdobyła 1. miejsce w rankingu Forbes dla czarnych kart kredytowych. Zakończono proces wymiany kart płatniczych klientów byłego Deutsche Bank Polska S.A. (kart debetowych dla ludności, kart kredytowych i kart firmowych) na karty z oferty Santander Bank Polska S.A. Bank kontynuował intensywne działania promocyjne i sponsoringowe wzmacniające sprzedaż kont osobistych i kart płatniczych. Przeprowadzono kilkanaście kampanii, wśród których znalazły się również akcje adresowane do najmłodszych klientów oraz długoletnich posiadaczy kart kredytowych Santander Bank Polska S.A. z okazji 20 rocznicy wydawania kart kredytowych. W 2019 r. zrealizowanych zostało szereg działań wzmacniających systemy autoryzacji płatności kartowych, dzięki którym Bank osiąga ponadprzeciętne wskaźniki akceptacji transakcji kartowych przez systemy organizacji płatniczych Visa i Mastercard. Uzyskano certyfikację EMVco dla nowego systemu (Santander 3D ACS 2) do obsługi uwierzytelniania posiadaczy kart w oparciu o nowy protokół 3D Secure 2.0. System jest rozwiązaniem wypracowanym przy użyciu zasobów własnych, co pozwoli na jego wykorzystanie w innych regionach geograficznych Grupy Santander. Zaimplementowano zmiany technologiczne związane z dostosowaniem do dyrektywy PSD2 w zakresie transakcji kartowych. Od 15 grudnia 2019 r. obowiązują zmiany w taryfie opłat i prowizji dla kart debetowych związane z rozporządzeniem UE dotyczącym przelewów transgranicznych. Wysokość opłaty za wypłaty w ATM gotówki w walucie euro na terenie EOG nie może przekraczać wysokości opłat za wypłaty gotówki w obcych ATM na terenie Polski. Wg stanu na 31 grudnia 2019 r. portfele produktów kartowych Santander Bank Polska S.A. kształtowały się następująco: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portfel kart debetowych dla klientów indywidualnych (bez wycofywanych kart przedpłaconych) liczył ponad 3,9 mln sztuk i zwiększył się o 3,7% w stosunku rocznym. Uwzględniając karty firmowe, łączna baza kart debetowych wzrosła o 4,6% r/r, osiągając liczebność na poziomie 4,2 mln sztuk. ✓ Portfel kart kredytowych liczył 805,0 tys. sztuk i zmniejszył się o 5,2% r/r.
<p>➤ <i>Płatności</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> W związku z wdrożeniem nowych rozwiązań legislacyjnych w zakresie przelewów transgranicznych w UE, Bank realizował prace mające na celu odpowiednie dostosowanie systemów. Zgodnie z regulacjami w sprawie przelewów transgranicznych w grudniu 2019 r. obniżone zostały opłaty za przelewy zagraniczne w euro do krajów Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Celem promowania produktów płatniczych i płatności mobilnych, Santander Bank Polska S.A. po raz kolejny przyjął na siebie rolę sponsora strategicznego zawodów Garmin Iron Triathlon 2019. Marka Santander kojarzy się coraz mocniej zarówno z tym wydarzeniem, jak i z nowoczesnymi rozwiązaniami płatniczymi, co przekłada się na wzrost użytkowników portfela cyfrowego Garmin Pay Santander Bank Polska S.A. oraz liczbę realizowanych transakcji. Na koniec 2019 r. liczba kart cyfrowych realizujących płatności mobilne HCE, Google Pay, Garmin Pay i Apple Pay wyniosła 834,1 tys., co oznacza wzrost w skali roku o 93,7%.
<p>Produkty depozytowe i inwestycyjne, w tym:</p>	<ul style="list-style-type: none"> W 2019 r. priorytetem w zakresie zarządzania bazą depozytowo-inwestycyjną był wzrost wolumenów i dochodowości portfela poprzez dalsze wzmacnianie udziału rozwiązań inwestycyjnych oraz środków bieżących na kontach osobistych i oszczędnościowych. Oferta inwestycyjna Banku obejmowała usługi maklerskie, lokaty strukturyzowane i fundusze inwestycyjne zarządzane przez spółkę zależną Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Santander TFI S.A.) oraz wyselekcjonowane fundusze polskie i zagraniczne.
<p>➤ <i>Depozyty</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Głównym produktem depozytowym dla klientów indywidualnych z segmentu Standard i Premium było Konto Systematyczne czyli konto oszczędnościowe przeznaczone dla regularnie oszczędzających klientów (w ramach pakietu konta osobistego Konto Jakże Chce). Liczba klientów korzystających z Kont Systematycznych wzrosła z 240 tys. na koniec 2018 r. do 371 tys. na koniec 2019 r. przy jednoczesnym znacznym ograniczeniu kosztów odsetkowych generowanych przez ten produkt. W ramach optymalizacji kosztów depozytowych w II poł. 2019 r. obniżono oprocentowanie Konta Systematycznego oraz oprocentowanie portfela kont oszczędnościowych wycofanych z oferty i kont oszczędnościowych prowadzonych w euro. W segmencie Select kontynuowano działania mające na celu wzmacnianie siły relacji klientów z Bankiem. W I połowie roku dużą popularnością cieszyła się promocja „Aktywność procentuje 5”, dzięki której klienci aktywnie korzystający z kont osobistych mogli uzyskać oprocentowanie na koncie oszczędnościowym do 2% w skali roku. W lipcu 2019 r. wdrożona została kolejna promocja dla klientów Select („Doceniamy aktywność”), umożliwiającą uzyskanie oprocentowania na koncie oszczędnościowym w wysokości 2% dla kwot do 400 tys. zł pod warunkiem aktywnego korzystania z konta osobistego. Na dzień 31 grudnia 2019 r. zobowiązania Santander Bank Polska S.A. wobec klientów indywidualnych osiągnęły wartość 84,8 mld zł, tj. o 3,9% więcej r/r. Salda na rachunkach bieżących wzrosły o 11,5% r/r do 61,5 mld zł, w tym środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych o 8,8% do 29,1 mld zł. W wyniku działań optymalizujących poziom oprocentowania depozyty terminowe spadły w ciągu roku o 12,0% do 23,2 mld zł.

Linia produktowa dla klientów indywidualnych

Kluczowe działania w 2019 r. cd.

<p>➤ Lokaty strukturyzowane</p>	<ul style="list-style-type: none"> • We wrześniu 2019 r. oferta lokat strukturyzowanych została uzupełniona o nowy 12-miesięczny produkt, powiązany z kursem EUR/PLN o konstrukcji Daily Range Accrual. Klientom zaoferowano też oprocentowanie środków w okresie subskrypcji lokat. • Bank przeprowadził łącznie 27 subskrypcji, oddając do dyspozycji klientów indywidualnych 63 produkty o różnorodnych terminach inwestycji, w tym: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 18 subskrypcji lokat strukturyzowanych z oprocentowaniem uzależnionym od kształtowania się kursu EUR/PLN lub USD/PLN, dostępnych w 3 wariantach uwzględniających strategię inwestycyjną na wzrost, spadek lub stabilizację kursu walutowego; ✓ 4 subskrypcje lokat strukturyzowanych denominowanych w USD z oprocentowaniem uzależnionym od kształtowania się kursu USD/PLN; ✓ 5 subskrypcji z nową formułą wypłaty „daily range accrual” oraz oprocentowaniem uzależnionym od kształtowania się kursu EUR/PLN lub USD/PLN. • Łączna wartość środków pozyskanych za pośrednictwem lokat strukturyzowanych przekroczyła 1,5 mld zł i była o ponad 150% wyższa niż w 2018 r.
<p>➤ Fundusze inwestycyjne zarządzane przez Santander TFI S.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • W 2019 r. całkowita sprzedaż produktów zarządzanych przez Santander TFI S.A. wyniosła 1,3 mld zł i należała do najlepszych na rynku w 2019 r. 82% sprzedaży zrealizowano w kanałach zdalnych Santander Bank Polska S.A. • Klienci wybierali przede wszystkim subfundusze obligacji korporacyjnych i skarbowych. Najwyższe saldo wpłat i umorzeń odnotowały subfundusze: Santander Prestiż Obligacji Korporacyjnych, Santander Prestiż Obligacji Skarbowych, Santander Obligacji Korporacyjnych i Santander Obligacji Skarbowych. • Santander Prestiż Obligacji Korporacyjnych znalazł się wśród 10 najlepiej sprzedających się na krajowym rynku produktów detalicznych. • Fundusze zarządzane przez Santander TFI S.A. wykazały bardzo dobre stopy zwrotu - 18 z 34 subfunduszy osiągnęło co najmniej poziom mediany. Ponadto Santander Prestiż Technologii i Innowacji znalazł się wśród najbardziej zyskownych funduszy 2019 r. z roczną stopą zwrotu 36%. • Na dzień 31 grudnia 2019 r. łączna wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Santander TFI S.A. wyniosła 16,9 mld zł, co oznacza wzrost o 12,4% w skali roku, trzecią pozycję w kraju pod względem aktywów netto pod zarządzaniem oraz 10,76% udziału w rynku detalicznym (bez PPK). • W dniu 28 maja 2019 r. Santander TFI S.A. uzyskało wpis do Ewidencji Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) prowadzonej przez Polski Fundusz Rozwoju S.A. z siedzibą w Warszawie. W ramach funduszu Santander PPK SFIO, uczestnikom PPK udostępniono 8 subfunduszy zdefiniowanej daty. Zarząd Santander TFI S.A. obniżył stawki opłaty za zarządzanie w nowych subfunduszach do poziomu 0% w skali roku do końca grudnia 2020 r
<p>➤ Działalność maklerska</p>	<ul style="list-style-type: none"> • W 2019 r. Biuro kontynuowało sprzedaż produktów strukturyzowanych w ramach ofert prywatnych kierowanych do klientów Private Banking. Łącznie przeprowadzono subskrypcje 13 produktów strukturyzowanych, zarówno z ochroną kapitału, jak i bez ochrony. Produkty strukturyzowane stanowiły element działań podtrzymujących relację z klientami, zwłaszcza z klientami przejętymi wraz ze zorganizowaną częścią Deutsche Bank Polska S.A. • W 2019 r. Biuro pełniło rolę agenta emisji w obsłudze emisji papierów wartościowych klientów, również w ramach grupy kapitałowej. Działalność ta była źródłem dywersyfikacji przychodów Banku na rynku kapitałowym w trudnych warunkach rynkowych. • W minionym roku Biuro zwiększało dostępność technologiczną swoich usług m.in. poprzez: <ul style="list-style-type: none"> ✓ umożliwienie klientom otwierania rachunków maklerskich na klik w Santander internet oraz rozszerzenie funkcjonalności aplikacji mobilnej dla klientów indywidualnych; ✓ wdrożenie nowego systemu dla animatorów i umożliwienie realizacji zleceń przez klientów instytucjonalnych za pośrednictwem DMA. • Wszystkim inwestorom korzystającym z aplikacji transakcyjnej Inwestor online udostępniono pełen serwis informacyjny, w tym opracowania ekspertów i rekomendacje maklerskie. • W związku z decyzją o zaprzestaniu świadczenia przez Bank usług powierniczych (custody), Santander Biuro Maklerskie zaoferowało klientom korzystającym z takich usług wsparcie w zakresie inwestycji detalicznych. • Zgodnie z nowymi przepisami dotyczącymi rynku niepublicznego, które wprowadzają dematerializację akcji, przystąpiono do przygotowywania stosownej oferty, zapewniającej Bankowi większą obecność na rynku przechowywania akcji dla spółek. • Z dniem 8 listopada 2019 r. Santander Biuro Maklerskie przejęło działalność maklerską spółki Santander Securities S.A. Po zmigrowaniu klientów do systemów Santander Bank Polska S.A. (9 listopada 2019 r.), klienci byłego Santander Securities S.A. uzyskali dostęp do poszerzonej oferty, w tym możliwość korzystania z aplikacji mobilnej i rachunku IKE, a także inwestowania na rynkach zagranicznych i w opcje oraz składania zleceń zaawansowanych i zleceń intraday na kontrakty terminowe.

**Linia produktowa
dla klientów
indywidualnych**

Kluczowe działania w 2019 r. cd.

**Kredyty
konsumenckie**

- W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. zakończył harmonizację oferty kredytowej, polityki kredytowej i procesów obsługi w przejętej części Deutsche Bank Polska S.A.
- Uruchomiono predefiniowane oferty kredytów gotówkowych dla klientów indywidualnych prowadzących działalność gospodarczą oraz agregujących swoje rachunki.
- Uproszczono i zautomatyzowano procesy sprzedaży kredytowej z udziałem doradców w kanałach tradycyjnych oraz zmodernizowano proces sprzedaży kredytów konsumenckich (kredytów gotówkowych, kredytów w rachunku płatniczym oraz kart kredytowych) w Santander internet i Santander mobile.
- Przygotowano specjalne, okresowe oferty cenowe dla posiadaczy Konta Jakże Chcę, pracowników instytucji finansowych, gospodarstw domowych z Kartą Dużej Rodziny oraz kredytobiorców kredytów konsolidacyjnych i składających wnioski przez Santander internet i Santander mobile.
- Sprzedaż kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A. osiągnęła w 2019 r. rekordowy poziom 8,5 mld zł, tj. o 73,0% więcej niż w tym samym okresie ub.r. Czynniki wspierające procesy sprzedaży to m.in.: nowy kanał dystrybucji kredytów gotówkowych (tj. sieć agentów przejęta wraz z Deutsche Bank Polska S.A.), w pełni ujednolicone procesy obsługi kredytowej w sieci placówek Santander Bank Polska S.A. i byłego Deutsche Bank Polska S.A. (z uwzględnieniem polityki kredytowej i warunków cenowych), atrakcyjne oferty promocyjne oraz rosnąca baza klientów ze spersonalizowaną ofertą kredytową.
- Dostępne w kanałach zdalnych oferty specjalne oraz nowy proces wnioskowania o kredyt gotówkowy przyczyniły się do wzrostu łącznej sprzedaży internetowej i mobilnej kredytu gotówkowego w 2019 r. o 183% r/r.
- Portfel należności z tytułu kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A. zwiększył się w ujęciu rocznym o 23,3%, osiągając na koniec grudnia 2019 r. wartość 14,2 mld zł.

Kredyty hipoteczne

- Bank wdrożył zmiany w ofercie cenowej kredytów hipotecznych, które wpłynęły na strukturę zarówno sprzedaży (spadek udziału kredytów z niskim wkładem własnym), jak i dochodów (wzrost średniej marży i prowizji za udzielenie kredytu).
- We wrześniu 2019 r. zwiększono atrakcyjność oferty kredytów hipotecznych Banku, obniżając stawki oprocentowania stałego obowiązujące przez okres 5 lat w odniesieniu do kredytów mieszkaniowych i pożyczek hipotecznych. W konsekwencji udział kredytów ze stałym oprocentowaniem (przez 5 lat) w sprzedaży kredytów hipotecznych Banku ogółem wzrósł do 13% w IV kwartale 2019 r.
- W 2019 r. nowo uruchomione kredyty hipoteczne osiągnęły wartość 5,9 mld zł i zmniejszyły się o 13,2% r/r.
- Portfel brutto kredytów hipotecznych Santander Bank Polska S.A. wzrósł w stosunku rocznym o 4,4% do 49,4 mld zł na dzień 31 grudnia 2019 r., w tym część w złotych osiągnęła roczne tempo wzrostu na poziomie 7,5% r/r i wartość 39,9 mld zł.
- Bank jest jednym z największych kredytodawców na rynku. Zajmuje 5. miejsce z udziałem w rynku w wysokości 9,7% pod względem nowo udzielonych kredytów i pożyczek hipotecznych i 3 miejsce z udziałem w rynku na poziomie 10,7% pod względem wielkości portfela brutto.

Bancassurance

- Santander Bank Polska S.A. oferuje ubezpieczenia w modelu indywidualnym, występując wobec klientów jako agent ubezpieczeniowy spółek Santander Aviva TUO, Santander Aviva TUnŻ oraz Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (Vienna Insurance Group).
- W 2019 r. zmodyfikowano ubezpieczenie dla kredytobiorcy kredytu gotówkowego na kwotę powyżej 80 tys. zł z okresem kredytowania przekraczającym 36 miesięcy. Wprowadzono dla tego produktu składkę trzyletnią, a następnie składkę płaconą w okresach miesięcznych. Jednocześnie zwiększono sumę ubezpieczenia z 200 do 300 tys. zł i rozszerzono zakres ochrony.
- Sprzedaż produktów niepowiązanych z produktami banku wzrosła o 46,8% r/r, a produktów powiązanych o 42,9% r/r. Duży wpływ na te wyniki miała zwiększona sprzedaż kredytów gotówkowych oraz koncentracja wszystkich kanałów dystrybucji na sprzedaży ubezpieczeń niepowiązanych.
- W 2019 r. odnotowano wzrost o 43,3% r/r poziomu przypisanej ochronnej składki ubezpieczeniowej z produktów powiązanych, głównie pod wpływem dynamiki sprzedaży kredytów gotówkowych.
- W strukturze przychodów Banku z tytułu ubezpieczeń największy udział miały pakiety indywidualnych ubezpieczeń kredytobiorcy kredytu gotówkowego (pakiet Życie, pakiet Życie+ oraz pakiet Praca), pakiet ubezpieczeń kredytobiorcy kredytu firmowego (ubezpieczenie na życie Biznes Gwarant), Ubezpieczenie na życie Opiekun Rodziny oraz Ubezpieczenie nieruchomości i ruchomości (Locum/Locum Comfort).
- Bank zakończył wdrażanie modelu współpracy z partnerami biznesowymi (towarzystwami ubezpieczeniowymi) w ramach Tribe Bancassurance zgodnie z metodyką Agile, co powinno przełożyć się na dalszy wzrost efektywności działalności operacyjnej.

Linia produktowa dla klientów indywidualnych

Kluczowe działania w 2019 r. cd.

Private Banking

- W procesie reorganizacji struktur Departamentu Private Banking nastąpiło geograficzne dopasowanie liczby Bankierów Prywatnych oraz placówek, w których stacjonują, do skoncentrowanych portfeli klientów Private Banking. W konsekwencji wyodrębnionych zostało 5 Makroregionalnych Zespołów Bankowości Prywatnej.
- W wyniku przeglądu potencjału portfela klientów Banku w oparciu o kryterium aktywów, zwiększono portfel klientów z obsługą w standardzie Private Banking.
- Priorytetem Banku w zakresie Private Banking jest świadczenie usług na najwyższym poziomie, ochrona i pomnażanie oszczędności klientów oraz udostępnianie szerokiej palety produktów inwestycyjnych przy zachowaniu adekwatnego poziomu ryzyka.
- Aby zapewnić klientom Private Banking najwyższą jakość obsługi w 2019 r. podjęto szereg inicjatyw:
 - ✓ Nowo zatrudnionym Bankierom Prywatnym udostępniono możliwość uzyskania Europejskiego Certyfikatu Doradztwa Finansowego EFA/EFPA.
 - ✓ Uruchomiono nowe mechanizmy komunikacji wewnętrznej, wspierające pracowników w opiece nad klientami Private Banking.
 - ✓ Uproszczone proces i zoptymalizowano oprocentowanie dla lokat negocjowanych.
 - ✓ Zmodyfikowano usługę negocjacji kursów walut dla klientów Private Banking.
- Ponadto klienci Private Banking zostali objęci usługą Global Value Proposition, oferowaną przez Grupę Santander w skali międzynarodowej na obszarze jej działania. Przebywając za granicą klienci Private Banking mogą korzystać z opieki lokalnego Bankiera Prywatnego, a także z lokalnej i globalnej oferty produktów i usług Private Banking.
- Bank rozszerzył ofertę produktów Private Banking o kolejne pozycje:
 - certyfikaty strukturyzowane (pierwsze emisje przeprowadzono w trybie niepublicznym);
 - prestiżową czarną kartę Mastercard World Elite;
 - dedykowane Konto Oszczędnościowe.
- Opracowano nową strategię marketingową Santander Private Banking dla podniesienia rynkowej rozpoznawalności Banku w 2020 r.

Linia produktowa dla małych i średnich przedsiębiorstw

Kluczowe działania w 2019 r.

Konta firmowe i produkty towarzyszące

- W 2019 r. Bank skierował do firm kilka dedykowanych kampanii promocyjnych:
 - ✓ W okresie od kwietnia do grudnia 2019 r. trwała promocja cenowa konta firmowego tzw. „Promocja dla przedsiębiorców” (dostępna wyłącznie w kanałach zdalnych), zwalniająca uczestników promocji na okres 24 miesięcy z szeregu opłat związanych z prowadzeniem rachunku firmowego, a także umożliwiającą uzyskanie zwrotu na rachunek pod warunkiem wykonania określonych aktywności.
 - ✓ Kontynuowano dwie promocje Mastercard Business Debit oferujące zwroty za określone płatności kartowe: „W podróży 2/4/6” (dla klientów, którzy przez ostatnie 6 miesięcy nie posiadali ww. karty), „W podróży 2” (dla klientów posiadających ww. kartę).
- W 2019 r. odnotowano szybki wzrost liczby użytkowników usług eKsięgowość (tj. usług księgowych zintegrowanych z usługami bankowości elektronicznej Mini Firma) wdrożonych pod koniec 2018 r. Podjęto działania aktywizujące klientów firmowych na platformie „eKsięgowość”.

Terminale płatnicze POS

- W kwietniu 2019 r. Santander Bank Polska S.A. rozszerzył ofertę o nowoczesne, mobilne terminale płatnicze mPOS przeznaczone dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.
- Z początkiem roku przedłużono promocję „Dostałem szóstkę III” adresowaną do nowych i obecnych klientów Banku decydujących się na podpisanie umowy o terminale płatnicze.

Kredyty firmowe

- Z początkiem 2019 r. Santander Bank Polska S.A. uruchomił nowy kanał dystrybucji kredytów dla MŚP przez sieć zewnętrznych agentów.
- W marcu 2019 r. udostępniona została nowa linia kredytowa w oparciu o umowę z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI), która zapewnia klientom finansowanie z niższą marżą.
- Od czerwca 2019 r. w sieci oddziałów Santander Bank Polska S.A. działa nowy system kredytowy Smart Loans, umożliwiający sprawdzanie dostępnej kwoty i ceny kredytu, wnioskowanie, automatyczne udzielanie kredytu i uruchamianie środków. Rozwiązanie to skraca czas procesowania wniosku (od wnioskowania do uruchomienia) średnio do 1 dnia roboczego oraz zwiększa średnią kwotę transakcji kredytowej. Docelowo całkowicie zastąpi obecnie funkcjonujące narzędzia kredytowe w segmencie małych i średnich przedsiębiorstw.

**Linia produktowa
dla małych i
średnich
przedsiębiorstw**

Kluczowe działania w 2019 r. (cd.)

Leasing

- W 2019 r. spółka Santander Leasing S.A. sfinansowała środki trwałe o wartości ponad 5,3 mld zł (-1,8% r/r). Ujemna dynamika jest efektem rekordowej sprzedaży w czwartym kwartale 2018 aut osobowych, które obejmowała zmiana podatkowa wchodząca w życie z dniem 1 stycznia 2019.
- Santander Leasing umocnił swoją pozycję w segmencie maszyn i urządzeń finansując inwestycje o łącznej wartości 2,4 mld zł i osiągając wyższe niż rynek tempo wzrostu (+7,9% r/r). Wpływ na ten wynik miało m.in. finansowanie sektora rolniczego (+13,2% r/r), budowlanego (+19,3% r/r), wózków widłowych (102,3% r/r) oraz sprzętu medycznego (+18,7% r/r).
- W 2019 r. spółka kontynuowała działania na rzecz rozwoju oferty i jakości usług leasingowych:
 - ✓ Podjęła współpracę w zakresie dofinansowania fabrycznego z producentami/dystrybutorami urządzeń do uprawy roślin, ciągników i maszyn rolniczych, dzięki czemu oferuje wspólnym klientom atrakcyjne finansowanie na promocyjnych warunkach.
 - ✓ W ramach współpracy z marką Ford, umożliwia klientom dostęp do finansowania fabrycznego bezpośrednio u dealerów tej marki.
 - ✓ Od kwietnia 2019 r. spółka prowadzi sprzedaż rachunków bankowych dla przedsiębiorców w ramach promocji realizowanej wspólnie z Santander Bank Polska S.A. (rachunek prowadzony jest na preferencyjnych warunkach z dodatkowym zwolnieniem z opłat i prowizji za czynności związane z umową pożyczki lub leasingu zawartą w okresie obowiązywania promocji).
 - ✓ Oferta spółki została rozszerzona o grupowe ubezpieczenia na życie: Bezpieczna Rata i Bezpieczny Klient. Są to nowatorskie rozwiązania na rynku ubezpieczeń, obejmujące swym zakresem świadczenia assistance z rehabilitacją oraz pakietem medycznym (m.in. konsultacje lekarzy).
- Spółka usprawniała kolejne procesy obsługi klientów w kierunku automatyzacji i standaryzacji transakcji.
- W 2019 r. podmiot kontynuował intensywne działania w zakresie dywersyfikacji źródeł finansowania. Między innymi spółka zawarła umowę kredytową z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOR) na finansowanie inwestycji energooszczędnych i pozytywnie wpływających na środowisko oraz pozyskała dodatkowe finansowanie w drodze emisji obligacji i sekurytyzacji portfela wierzytelności (szczegóły w rozdz. XI „Sytuacja finansowa”, część 2 „Sprawozdanie z sytuacji finansowej”, sekcja „Dywersyfikacja źródeł finansowania”).

2.2. Segment Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Główne kierunki rozwoju

Celem strategicznym i najwyższym priorytetem Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej jest wspieranie klientów w rozwoju i coraz lepsze rozumienie specyfiki ich biznesu, aby oferować precyzyjnie dopasowane produkty i usługi.

W 2019 r. Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej koncentrował się na działaniach mających na celu doskonalenie kompleksowej obsługi klientów. Szczególny nacisk położono na obszary, które budują przewagi konkurencyjne w łańcuchu dostarczanych przez Pion wartości, takie jak:

- oferta dla wybranych branż,
- digitalizacja procesów i produktów dla segmentu korporacyjnego,
- efektywność procesów zarządzania ryzykiem,
- rozwój kanałów bankowości elektronicznej i narzędzi CRM i Big Data.

W I kwartale 2019 r. wdrożony został nowy model biznesowy, będący konsekwencją przeprowadzonych w 2018 r. zmian operacyjnych i biznesowych (połączenie Centrów Bankowości Biznesowej i Centrów Bankowości Korporacyjnej oraz przejście zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A.). Nowy model sprzedaży opera się na następujących strukturach:

- 19 Centrów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej, obsługujących firmy i przedsiębiorstwa z obrotami powyżej 8 mln zł i ekspozycjami kredytowymi powyżej 5 mln zł;
- Departament Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej - Premium, obsługujący największych klientów korporacyjnych, samorządy i sektor publiczny oraz klientów segmentu finansowania nieruchomości.
- Jednostki produktowe oraz jednostki wspierające rozwój produktów, procesów i narzędzi opartych o pracę w metodologii Agile.

Według stanu na 31 grudnia 2019 r. Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej świadczył usługi na rzecz 25,3 tys. podmiotów różnych branż, wspierając je wszechstronnie w procesie budowania i rozwoju biznesu.

Rozwój wybranych obszarów biznesowych

Działania relacyjne oraz akwizycyjne pozwoliły zachować pozytywne trendy wzrostowe w większości linii biznesowych oraz utrzymać dobrą jakość portfela kredytowego. Działalność Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej w 2019 r. w ramach wybranych kierunków rozwoju zaprezentowano poniżej.

Kierunek działań	Kluczowe działania w 2019 r.
Wsparcie klientów w rozwoju	<ul style="list-style-type: none"> • Santander Bank Polska S.A. wszechstronnie wspierał klientów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej w rozwoju, w tym: <ul style="list-style-type: none"> ✓ finansował przedsięwzięcia inwestycyjne klientów z tego segmentu; ✓ kontynuował projekty rozwojowe istotne dla zapewniania najwyższej jakości usług dla klientów; ✓ wdrożył regularny pomiar satysfakcji klienta; ✓ rozwijał ofertę produktową dla wspólnych klientów segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz Private Banking; ✓ rozwijał platformy ułatwiające eksporterom i importerom wymianę wiedzy i doświadczeń oraz nawiązywanie kontaktów biznesowych; ✓ ujednotliił i upraszczał w trybie ciągłym proces kredytowy dla klientów Pionu; ✓ wdrażał „Standardowe Produkty Kredytowe”, które pozwoliły na istotne usprawnienia procesowe, w tym optymalizację i skrócenie czasu podjęcia decyzji i uruchomienia kredytów; ✓ oferował klientom wartość dodaną w postaci wiedzy eksperckiej, kontaktów B2B oraz wsparcia w procesie realizacji planów biznesowych poprzez dostarczanie narzędzi i rozwiązań produktowych. • W ramach działań na rzecz budowania odpowiedzialności społecznej i środowiskowej w dniu 8 sierpnia 2019 r. Bank podpisał aneks do umowy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego, na podstawie którego zakres podmiotów podlegających kredytowaniu z darmową gwarancją Biznesmax został rozszerzony o firmy realizujące inwestycje pro-ekologiczne (wcześniej tylko firmy innowacyjne).
Cross-selling	<ul style="list-style-type: none"> • Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej Santander Bank Polska S.A. kontynuował optymalizację procesu uproduktowienia klientów w ramach oferty bankowości transakcyjnej z wykorzystaniem Big Data oraz narzędzi CRM. • Kontynuowano akwizycję klientów ze złożonymi potrzebami w zakresie bankowości transakcyjnej w oparciu o ofertę wyspecjalizowanych produktów bankowych, takich jak host to host, EBICS, czeki blik, masowe polecenia uznania, masowe polecenia zapłaty, rekoncyliacja przelewów przychodzących i inne niestandardowe zindywidualizowane rozwiązania bankowe. • We współpracy z Departamentem Usług Skarbu Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej rozwijał ofertę produktów skarbowych dla klientów firmowych/korporacyjnych. • Klientom korporacyjnym i biznesowym oferowano możliwość migracji operacji realizowanych przez nich w oddziałach (wpłaty/wypłaty gotówkowe, przelewy, dyspozycje dot. rachunków) na rozwiązania automatyczne, cyfrowe lub dostarczane przez firmy trzecie (bankowość elektroniczna, mobilna, bankomaty/wpłatomaty, usługi transportowe). • We współpracy z Pionem Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej, klientom oferowano analitykę i doradztwo w zakresie rynków kapitałowych.
Cross-segmentowe podejście sektorowe, oparte na wiedzy branżowej	<ul style="list-style-type: none"> • W ramach cross-segmentowego podejścia sektorowego Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej Santander Bank Polska S.A. kontynuował działania wspierające proces budowania wiedzy sektorowej zarówno wewnątrz organizacji, jak i wśród klientów. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pion cyklicznie publikował opracowania nt. sektorów strategicznych (motoryzacja/TSL, żywność/FMCG, produkcja przemysłowa, stolarka otworowa i usługi), a jego eksperci uczestniczyli w spotkaniach branżowych, gdzie mieli bezpośredni kontakt z kluczowymi interesariuszami. ✓ Departament Sektorów Strategicznych przygotował raport „Rewolucja opakowań” poświęcony wielowymiarowym zmianom zachodzącym w branży opakowaniowej oraz w szeroko rozumianym przemyśle produktów plastikowych. Raport zaprezentowano na spotkaniach m.in. w ramach Mazovia Circular Congress, TAROPAK oraz wspólnych warsztatów z Polsko-Niemiecką Izbą Przemysłowo-Handlową. ✓ Santander Bank Polska S.A. był głównym partnerem raportu „Transport Przyszłości” opracowanego przez PwC na zlecenie i przy merytorycznej współpracy ze Związkiem Pracodawców Transport i Logistyka Polska. W ramach realizacji projektu dotyczącego branży transportowej w IV kwartale 2019 r. odbyły się kolejne warsztaty regionalne poświęcone tematyce transportu. ✓ Bank opublikował ponadto 10 dedykowanych komentarzy rynkowych oraz periodyczne materiały nt. sytuacji w poszczególnych sektorach.

Kierunek działań

Kluczowe działania w 2019 r.

Wspieranie ekspansji zagranicznej polskich przedsiębiorstw

- Wykorzystując międzynarodową obecność Grupy Santander, Santander Bank Polska S.A. kontynuował działania wspierające ekspansję zagraniczną polskich eksporterów. Umożliwiał im wymianę wiedzy i praktycznych doświadczeń oraz nawiązywanie kontaktów biznesowych z firmami zagranicznymi poprzez organizację spotkań B2B i wizyt za granicą Polski. Nawiązywał też relacje z inwestorami zagranicznymi planującymi ekspansję do Polski.
- W ciągu roku Pion zorganizował/współorganizował lub uczestniczył m.in. w następujących wydarzeniach:
 - ✓ seminarium gospodarczo-biznesowe „Kierunek Meksyk” w Gdańsku, podczas którego przedstawiciele Banku zaprezentowali swoje możliwości w zakresie wspierania polskich firm planujących ekspansję w Meksyku, jak również model obsługi klientów Banku z wykorzystaniem International Desk w Polsce i Santander Mexico (maj 2019 r.);
 - ✓ przyjazdowa misja handlowa dla branży motoryzacyjnej zorganizowana przez Santander Bank Polska S.A. i Santander UK we współpracy z wiodącą brytyjską organizacją przemysłu motoryzacyjnego (SMMT) oraz Departamentem Handlu przy Ambasadzie Wielkiej Brytanii w Warszawie (październik 2019 r.), obejmująca wizyty delegacji w zakładach produkcyjnych i liczne spotkania B2B z udziałem polskich firm zainteresowanych współpracą na rynku brytyjskim;
 - ✓ przyjazdowa misja handlowa z Hiszpanii dla sektora kosmetycznego zorganizowana we współpracy z Polsko-Hispańską Izbą Handlową, PAIH oraz Departamentem Sektorów Strategicznych, obejmująca wizyty w fabryce kosmetycznej oraz spotkania B2B z udziałem polskich firm zainteresowanych ekspansją na rynek hiszpański i współpracą z uczestniczącymi w misji hiszpańskimi dystrybutorami;
 - ✓ spotkanie networkingowe w Madrycie zorganizowane we współpracy z Polsko-Hispańską Izbą Gospodarczą dla polskich firm działających i inwestujących w Hiszpanii w celu omówienia bieżącej sytuacji i perspektyw ich dalszego rozwoju na rynku hiszpańskim, wypracowania rekomendacji dla przedstawicieli administracji zajmujących się wspieraniem zagranicznych inwestorów w Hiszpanii oraz zaprezentowania form wsparcia oferowanych przez Santander Bank Polska S.A. i Santander Factoring Sp. z o.o. w zakresie zabezpieczenia, form rozliczeń i finansowania transakcji (listopad 2019 r.);
 - ✓ warsztaty dla firm z branży opakowań pt. „Rewolucja opakowań. Polscy producenci wobec zmian regulacji i preferencji konsumentów” zorganizowane we współpracy z Polsko-Niemiecką Izbą Przemysłowo-Handlową (AHK Polska) oraz przy udziale przedstawicieli Departamentu Sektorów Strategicznych dla firm planujących rozpoczęcie działalności w Niemczech, podczas których przedstawiono zmiany regulacji, trendy w branży, rynek opakowań w Niemczech oraz możliwości dla polskich firm (listopad 2019 r.);
 - ✓ cykl śniadań biznesowych Trade w 15 lokalizacjach dla ok. 260 klientów i perspektywicznych klientów (panele tematyczne dot. Portalu Santander Trade, finansowania transakcji wspólnie z Departamentem Usług Skarbu i Santander Factoring Sp. z o.o., International Business oraz Google) zorganizowany przez Biuro Handlu Zagranicznego w III oraz IV kwartale 2019 r.

Rozwój funkcjonalności platformy iBiznes24

- W 2019 r. wprowadzono szereg zmian w kanałach bankowości elektronicznej iBiznes24 (internet, mobile, Connect) odpowiadających na bieżące potrzeby klientów oraz spełniających wymogi nałożone przez regulatorów, w tym:
 - ✓ zrealizowano projekty zapewniające Bankowi zgodność z wymogami PSD2 oraz wdrożenie Płatności Podzielonej i Indywidualnego Rachunku Podatnika;
 - ✓ uproszczono ofertę w zakresie narzędzi autoryzacyjnych wykorzystywanych w bankowości elektronicznej iBiznes24 dla klientów korporacyjnych (z oferty Banku wyeliminowana została karta mikroprocesorowa, co wymagało migracji około 3 tys. użytkowników iBiznes24 na pozostałe oferowane narzędzia autoryzacji);
 - ✓ klientom korzystającym z systemów finansowo-księgowych firmy Enova udostępniono możliwość prostszej, szybszej i tańszej integracji z systemem iBiznes24;
 - ✓ przygotowano i udostępniono dostosowane do potrzeb klientów oraz pracowników nowe podstrony www poświęcone bankowości elektronicznej dla klientów korporacyjnych.
- Bank na bieżąco wspierał klientów i pracowników Banku poprzez:
 - ✓ aktualizację dokumentacji umownej (zasady, wzorce umowne, TOiP) oraz okołosystemowej (instrukcje, podręczniki, materiały promocyjne i instruktażowe);
 - ✓ poprawę błędów utrudniających klientom korzystanie z kanałów bankowości elektronicznej;
 - ✓ szkolenia wewnętrzne (jednostek wsparcia i jednostek biznesowych).

2.3. Segment Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

Główne kierunki działań

Santander Bank Polska S.A. aspiruje do pozycji banku pierwszego wyboru dla największych klientów korporacyjnych. Aby osiągnąć ten cel, Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (BKI) stawia klienta w centrum uwagi i stara się jak najlepiej zaspokajać jego potrzeby i wzmacniać pozytywne doświadczenia, koncentrując się na rozwoju w trzech wymiarach: jakości obsługi, pozycjonowania na rynku oraz kadr.

Jakość obsługi	Systematyczne podnoszenie jakości poprzez działania doskonalące ofertę: jej dopasowanie, cyfryzację i dywersyfikację.
Pozycjonowanie na rynku	Umacnianie pozycji rynkowej Banku poprzez działania zapewniające strategicznym produktom i usługom czołowe miejsca w rankingach.
Kadry	Realizacja ścieżek rozwoju przez kadry w duchu obowiązujących w Grupie wartości, korzystając z możliwości wymiany doświadczeń w międzynarodowym środowisku pracy.

W 2019 r. Pion BKI kontynuował kompleksową obsługę największych klientów korporacyjnych Santander Bank Polska S.A. Na dzień 31 grudnia 2019 r. baza aktywnych klientów Pionu BKI obejmowała około 250 największych spółek/grup kapitałowych w Polsce (wyodrębnionych zgodnie z kryterium wielkości obrotów) reprezentujących wszystkie sektory gospodarki.

Wykorzystując możliwości wynikające z globalnego zasięgu Grupy Santander, Pion BKI świadczył usługi na rzecz korporacji obsługiwanych w ramach międzynarodowych struktur Corporate and Investment Banking oraz podejmował współpracę z jednostkami Grupy Santander, obejmującą emisję obligacji, sprzedaż polskich obligacji zagranicznym inwestorom oraz obrót obligacjami krajów latynoamerykańskich w Polsce.

W obszarze podnoszenia jakości obsługi w 2019 r. Pion prowadził intensywne prace w następujących obszarach:

- Rozwiązania szyte na miarę:
 - ✓ Przewodnictwo Santander Bank Polska S.A. w konsorcjum 5 banków, które podpisały umowę kredytową ESG-linked (Environmental, Social and Governance) opartą na ocenie zaangażowania kredytobiorcy w obszarze zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu. Jest to pierwszy tego typu kredyt udzielony w Polsce, jak również w rejonie Europy Środkowo-Wschodniej.
 - ✓ Podpisanie dwóch nowatorskich umów o współdzielenie ryzyka programu faktoringowego między Santander Bank Polska S.A. i Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Jest to kolejny krok w kierunku rozszerzenia współpracy pomiędzy bankami w Polsce i wypełnienia luki w systemie finansowym. Umożliwia zwiększenie finansowania, na czym korzystają klienci.
 - ✓ Przeprowadzenie wśród grupy klientów Pionu badania NPS (Net Promoter Score – ocena satysfakcji klientów) dostosowanego do klientów korporacyjnych, analiza wyników i podjęcie odpowiednich kroków identyfikujących obszary do poprawy.
- Innowacje:
 - ✓ Wdrożenie technologii umożliwiającej usługę AUTO FX, która pozwala na automatyczne przewalutowanie wybranych walut na PLN w przypadku, gdy Santander Bank Polska S.A. występuje w roli banku korespondenta.
 - ✓ Rozwój infrastruktury brokerskiej w obsłudze klienta instytucjonalnego, poczynając od projektu wdrożenia nowego systemu market-making.
 - ✓ Doskonalenie i rozwój platformy FX – Kantor Santander uznanej w skali Grupy Santander za model najlepszych praktyk pod względem IT, marketingu, CRM, oferty produktowej i systemu motywacyjnego. Wzrost dochodów z wymiany walut na platformie o 17% r/r; wzrost liczby aktywnych klientów o 23% w grudniu 2019 r. w porównaniu do grudnia 2018 r.
 - ✓ Kontynuacja prac w ramach Tribe Financial Markets, funkcjonującego w modelu Agile i stanowiącego wsparcie operacyjne dla Obszaru Rynków Finansowych.

W ramach umacniania pozycji rynkowej w 2019 r. Pion osiągnął następujące wyniki:

- 1. miejsce na rynku kapitałowym pod względem wartości wyemitowanych akcji;
- 1. miejsce w zakresie rozwiązania Confirming® i faktoringu odwrotnego;
- 2. miejsce na rynku kapitałowym pod względem wyemitowanych obligacji;
- 2. miejsce na rynku doradztwa w zakresie fuzji i akwizycji pod względem wolumenu transakcji.

Ponadto, Pion optymalizował strukturę wyników i bilansu poprzez rozwój biznesu prowizyjnego oraz sprzedaż wybranych ekspozycji kredytowych.

W 2019 r. działalność Banku w zakresie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej została wyróżniona poprzez przyznanie nagrody Euromoney Awards for Excellence dla najlepszego banku inwestycyjnego w Polsce.

Działalność wybranych obszarów

Bank utrzymuje się w ścisłej czołówce sektora bankowego w zakresie obsługi ofert publicznych papierów wartościowych, emisji obligacji, aranżowania finansowań oraz finansowania łańcucha dostaw.

Poszczególne jednostki Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej koncentrowały się w 2019 r. na następujących działaniach:

Jednostka Pionu	Kluczowe działania w 2019 r.
Departament Rynków Kredytowych	<ul style="list-style-type: none"> • Finansował (w formie kredytu i emisji obligacji korporacyjnych) średnio- i długookresowe przedsięwzięcia inwestycyjne klientów z segmentu BKL, zarówno samodzielnie, jak i we współpracy z innymi jednostkami. • Przeprowadził 3 serie emisji obligacji dla spółek z sektora leasingowego w łącznej kwocie 1,13 mld zł. • Przeprowadził dwie serie emisji zielonych euroobligacji dla podmiotu z sektora publicznego, emisję listów zastawnych dla klienta z sektora finansowego, emisje obligacji dla spółek z sektora produkcyjnego, wydobywczego i nieruchomościowego. • Udzielił finansowania w kwocie 120 mln zł spółce z sektora usług rozliczeniowych oraz sieci sklepów detalicznych w kwocie 322 mln zł. • Brał udział w kredytach konsorcjalnych dla klientów z sektora chemicznego, telekomunikacyjnego, dystrybucyjnego, usług medycznych, paliwowo-gazowego oraz produkcyjnego. • Pełnił rolę koordynatora, agenta i agenta ESG w umowie kredytowej typu ESG (Environmental, Social and Governance) na łączną kwotę 2 mld zł, która została zawarta przez konsorcjum pięciu banków i spółkę z sektora energetycznego i uzależnia część marży od spełnienia przez kredytobiorcę określonych celów społeczno-środowiskowych. • Optymalizował pozycję bilansową poprzez rotacje aktywów i sprzedaż wybranych ekspozycji kredytowych oraz oferował doradztwo dłużne i ratingowe m.in. spółkom z sektora energetycznego i chemicznego. • Brał udział w refinansowaniu długu dla spółki z sektora wydobywczego.
Departament Rynków Kapitałowych	<ul style="list-style-type: none"> • Realizował prace analityczne i doradcze na rzecz klientów, a także występował w charakterze doradcy finansowego/transakcyjnego przy: <ul style="list-style-type: none"> ✓ wezwaniach na akcje spółek z sektora budowlanego, przemysłowego, hotelarskiego, dystrybucji, IT, inżynieryjnego oraz nieruchomości, w tym największego wezwania na sprzedaż na polskim rynku od kilku lat; ✓ sprzedaży akcji przedsiębiorstwa z sektora telekomunikacyjnego w ramach przyspieszonej budowy księgi popytu; ✓ sprzedaży akcji spółki produkcji budowlanej; ✓ transakcji sprzedaży spółki usługowej; ✓ skupach akcji własnych spółek z sektora deweloperskiego oraz budowlanego; ✓ pośrednictwie dla spółki z sektora nieruchomości w emisji nowych akcji w zamian za dywidendę; ✓ transakcji sprzedaży w segmencie nieruchomości; ✓ sprzedaży części przedsiębiorstwa z sektora IT do inwestora strategicznego przez spółkę z branży finansowej; ✓ udzieleniu finansowania zabezpieczonego akcjami dla spółki z branży nieruchomości. • Pion uczestniczył w największych transakcjach na rynku kapitałowym 2019 r.: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pełnił rolę wyłącznego doradcy finansowego dla akcjonariuszy holdingu przemysłowego przy sprzedaży segmentu hutniczego do inwestora strategicznego (jedna z pięciu największych transakcji fuzji i przejęć w tym roku w Polsce). ✓ Zabezpieczenie finansowania wezwania na akcje spółki notowanej na GPW oraz ogłoszenie wezwania do sprzedaży akcji spółki z sektora hotelarskiego - największe wezwanie na sprzedaż akcji na rynku polskim od kilku lat.

Jednostka Pionu	Kluczowe działania w 2019 r. (cd.)
Departament Globalnej Bankowości Transakcyjnej	<ul style="list-style-type: none"> Sfinalizował szereg transakcji z zakresu finansowania bieżących potrzeb kredytowych, działalności gwarancyjnej i finansowania łańcucha dostaw z udziałem spółek m.in. z branży handlu detalicznego, hurtowego, chemicznej, papierniczej, deweloperskiej, nieruchomości, sektora samochodowego, kolejowego, budowlanego, przemysłowego, farmaceutycznego, transportowego, przetwórstwa żywności, energetycznego, wydobywczego, gazowego oraz telekomunikacyjnego. W ramach zarządzania środkami finansowymi m.in.: <ul style="list-style-type: none"> ✓ wdrożył pełną obsługę transakcyjną i wymianę walut dla spółki z sektora samochodowego oraz usługę GTB Connect w ramach zarządzania przepływem środków pieniężnych dla przedsiębiorstwa górniczego; ✓ wdrożył technologię umożliwiającą usługę AUTO FX, która pozwala na automatyczne przewalutowanie wybranych walut na PLN w przypadku, gdy Santander Bank Polska S.A. występuje w roli banku korespondenta; ✓ podpisał umowy na realizację międzynarodowych transakcji na rzecz międzynarodowej firmy oferującej usługi płatnicze; ✓ rozpoczął obsługę programu identyfikacji płatności przychodzących dla spółki z sektora telekomunikacyjnego; ✓ uruchomił obsługę 9 kolejnych inwestycji za pomocą otwartych mieszkaniowych rachunków powierniczych dla jednego z deweloperów; ✓ przejął i zoptymalizował 100% obsługi gotówkowej dla spółki z sektora bankowego; ✓ podpisał umowę rachunku zastrzeżonego (Escrow) dla spółki z branży nieruchomości.
Obszar Rynków Finansowych	<ul style="list-style-type: none"> W ramach transformacji cyfrowej Banku, Obszar Rynków Finansowych opracował nową klientocentryczną strategię, która wskazuje następujące obszary zmian: efektywność procesowa, automatyzacja i digitalizacja, wykorzystanie nowych technologii i innowacje; ekosystemy; dostępność 24/7. W zakresie klienta instytucjonalnego Pion rozwija infrastrukturę brokerską, rozpoczynając projekt wdrożenia nowego systemu market-making, stawiając na jedno z najlepszych obecnie dostępnych rozwiązań na rynku equity. Wydano 351 rekomendacji giełdowych oraz zorganizowano trzy konferencje branżowe dla inwestorów instytucjonalnych, w tym jako ostatnią w 2019 r. konferencję „Utility, Oil & Gas, Metals & Mining Santander 5th Annual Conference”. Santander Bank Polska S.A. promuje polskie aktywa na zagranicznych prezentacjach typu „roadshow” w krajach azjatyckich, w Stanach Zjednoczonych i krajach Europy Zachodniej Aby podnieść poziom doświadczeń klientów korzystających z produktów bankowych, Bank nieustannie rozwija platformę do wymiany walut Kantor Santander, wydłużając godziny dostępności i wprowadzając nowe funkcjonalności, które umożliwiają klientom jeszcze sprawniejsze wykorzystanie platformy. Bank - we współpracy z podmiotami z Grupy Santander - pracuje nad nowym portalem dla produktów analitycznych Banku. Portal umożliwi klientom instytucjonalnym - w ramach jednej platformy - dostęp do produktów wszystkich regionów, w których funkcjonuje Santander,
Działalność faktoringowa	<ul style="list-style-type: none"> Wartość wierzytelności skupionych przez Santander Factoring Sp. z o.o. w 2019 r. wyniosła 29,6 mld zł i była wyższa o 8,3% r/r. Ww. obroty pozwoliły spółce zająć czwartą pozycję wśród podmiotów zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów i zapewniły udział w rynku na poziomie 10,5%. Na koniec grudnia 2019 r. portfel kredytowy spółki wyniósł 5,6 mld zł i był wyższy o 12,1% r/r.

3. Rozwój działalności Grupy Santander Consumer Bank S.A.

Główne kierunki rozwoju

Poniżej podsumowano główne obszary koncentracji działań Grupy Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.) w 2019 r.:

- Utrzymanie pozycji lidera na rynku sprzedaży ratalnej poprzez: zachowanie udziału w rynku sklepów standardowych, rozwój współpracy z dużymi sieciami handlowymi, dalszy rozwój i wzrost sprzedaży na rynku internetowym, poszukiwanie nowych obszarów rozwoju sprzedaży oraz utrzymanie rentowności współpracy z partnerami handlowymi.
- Dalsze pozyskiwanie klientów w procesie sprzedaży ratalnej i kart kredytowych, a następnie cross-selling i up-selling kolejnych produktów.
- Optymalizacja oferty produktowej w zakresie pożyczek gotówkowych i maksymalizacja efektywności kontaktów z klientami.
- Realizacja projektów sprzedaży on-line i w aplikacji mobilnej kredytu ratalnego i kredytu gotówkowego.
- Koncentracja działań na rynku małych i średnich przedsiębiorców zgodnie z pozytywnymi trendami rynkowymi oraz inicjatywa na rzecz utrzymania zakładanych poziomów w zakresie finansowania osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej.

Rozwój wybranych obszarów biznesowych

Obszary biznesowe	Realizacja działań w 2019 r.
Należności od klientów	<ul style="list-style-type: none"> W minionym roku Grupa SCB S.A. odnotowała wzrost sprzedaży kredytów ratalnych i leasingu oraz położyła większy nacisk na finansowanie przedsiębiorców. Na dzień 31 grudnia 2019 r. należności kredytowe netto Grupy SCB S.A. osiągnęły wartość 17,6 mld zł i zwiększyły się w skali roku o 11,5% pod wpływem kredytów ratalnych, gotówkowych, obrotowych i leasingu.
➤ <i>Consumer finance</i>	<ul style="list-style-type: none"> Sprzedaż kredytów konsumenckich wzrosła o 7,5% w porównaniu z 2018 r. dzięki rozwojowi współpracy z sieciami sprzedaży detalicznej dóbr trwałych oraz efektywnej współpracy ze znanymi klientami Banku (cross-sell pożyczek gotówkowych i kart kredytowych). W 2019 r. SCB S.A. przedłużył współpracę z trzema kluczowymi partnerami z branży RTV/AGD, umacniając tym samym pozycję lidera na rynku consumer finance. W ramach modyfikacji oferty kredytowej zwiększono maksymalną liczbę rat kredytowych dla klientów finansujących odnawialne źródła energii (z 60 do 84 miesięcy). Usprawniono procesy obsługi w zakresie kart kredytowych poprzez: <ul style="list-style-type: none"> ✓ wdrożenie silnego uwierzytelnienia dla płatności internetowych, ✓ udostępnienie funkcjonalności planu spłat ratalnych w bankowości internetowej i mobilnej, ✓ realizację prac nad wdrożeniem płatności mobilnych, ✓ wdrożenie sprzedaży kart kredytowych przez mobilnych doradców finansowych.
➤ <i>Finansowanie zakupów samochodów oraz finansowanie dla dilerów</i>	<ul style="list-style-type: none"> Grupa SCB S.A. buduje swoją pozycję na rynku finansowania zakupów samochodów zarówno poprzez indywidualne kontakty z poszczególnymi dilerami samochodowymi, jak i przez współpracę z importerami poszczególnych marek. W 2019 r. Bank zawarł umowę o współpracy z importerem pojazdów marki Mitsubishi, obejmującą zarówno finansowanie działalności dilerów sieci Mitsubishi, jak i wyłączność na dystrybucję wspólnych produktów finansowych. Sprzedaż produktów finansujących rynek zakupu samochodów osobowych wzrosła o 12,5% w porównaniu z 2018 r., co jest pochodną trendów rynkowych i konkurencyjnej oferty. Kontynuowano rozwój produktu Full Service Leasing, który – poza finansowaniem w formie leasingu pojazdu – dostarcza klientowi dodatkowych korzyści w postaci usługi serwisowej w autoryzowanej stacji dilerskiej i pełnego pakietu ubezpieczeń AC.
Depozyty	<ul style="list-style-type: none"> Podstawowym źródłem finansowania Banku są zobowiązania wobec klientów. Bank koncentruje się na sprzedaży depozytów nie krótszych niż 1 rok, oferując atrakcyjne warunki cenowe dla lokat 12-, 24- i 36-miesięcznych. Odnotowuje znaczny wzrost wartości środków pozyskiwanych w internetowym kanale zdalnym. W ujęciu wartościowym dominują produkty dla klientów indywidualnych, na które składają się głównie lokaty terminowe o stałej stopie. Na 31 grudnia 2019 r. zobowiązania Grupy SCB S.A. wobec klientów wyniosły 10,4 mld zł i były wyższe niż przed rokiem o 17,2% przy spadku kosztów finansowania. Zwiększeniu uległo m.in. saldo depozytów korporacyjnych oraz środków pozyskanych od międzynarodowych instytucji finansowych. W dniu 14 września 2018 r. SCB S.A. podpisał umowę na linię kredytową z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym na kwotę 50 mln euro w celu finansowania działalności SME oraz MidCaps. W ramach umowy w dniu 1 marca 2019 r. została uruchomiona transza na kwotę 214,36 mln zł z amortyzacją kwartalną w okresie 5 lat.
Pozostałe zobowiązania	<ul style="list-style-type: none"> W lipcu 2019 r. została przeprowadzona restrukturyzacja emisji sekurytyzacji SC Poland Consumer 16-1 sp. z o.o. wraz ze zwiększeniem nominalu emisji do poziomu 2 000 mln zł (zwiększenie nominalu o 1 183 mln zł). W 2019 r. SCB S.A. nie przeprowadził żadnej emisji obligacji w ramach aktualnego programu emisji średnio i długoterminowych papierów wartościowych.
Ubezpieczenia	<ul style="list-style-type: none"> W sierpniu 2019 r. rozpoczęto sprzedaż nowych produktów ubezpieczeniowych niepowiązanych z produktami kredytowymi: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ubezpieczenie „Onko Pomoc” zapewniające wsparcie i świadczenia medyczne w trudnych sytuacjach, tj. choroba i nowotwory złośliwe; ✓ ubezpieczenie „Mój Pakiet” zapewniające świadczenia w przypadku zagubienia kluczy lub dokumentów oraz nieszczęśliwego wypadku, zachorowania, śmierci lub zaginięcia zwierzęcia.
Sprzedaż należności	<ul style="list-style-type: none"> W 2019 r. SCB S.A. dokonał sprzedaży portfela należności, w tym: <ul style="list-style-type: none"> ✓ spisanego portfela pożyczek gotówkowych, kredytów ratalnych oraz kart kredytowych o łącznej wartości 189,3 mln zł z wpływem na rachunek wyników w wysokości 13,2 mln zł brutto; ✓ portfela bilansowych pożyczek gotówkowych oraz kredytów ratalnych o łącznej wartości 124,6 mln zł z wpływem na rachunek wyników w wysokości 23,1 mln zł brutto (18,7 mln zł netto). W 2018 r. SCB S.A. nie sprzedawał portfela z bilansu.

Obszary biznesowe	Realizacja działań w 2019 r. (cd.)
Pozostałe działania	<ul style="list-style-type: none">• SCB S.A. zawarł umowę zlecenia z Santander Consumer Bank S.A. na udzielenie gwarancji beneficjentowi (EIB) dla zaciągniętych zobowiązań z EIB w wysokości maksymalnej 257,2 mln zł.• W 2019 r. zostały przedłużone gwarancje spłaty kredytu na kwotę łączną kwotę 540 mln zł dla zobowiązań Santander Consumer Multirent S.A.
Nagrody	<ul style="list-style-type: none">• W 2019 roku SCB S.A. zdobył m.in. następujące wyróżnienia:<ul style="list-style-type: none">✓ 2. miejsce w rankingu kredytów gotówkowych portalu Money.pl (listopad),✓ 2. miejsce w kategorii Perły Finansowe w ramach rankingu Perły Polskiej Gospodarki przeprowadzonym przez redakcję Polish Market (listopad),✓ Marka dekady dla kredytu samochodowego Santander Consumer Bank S.A. w plebiscycie czasopisma "Biznes Trendy",✓ 3. miejsce w kategorii produkty finansowe dla Mazda Finance w XII w niezależnym badaniu satysfakcji dilerów samochodowych realizowanym przez E&Y,✓ 2. miejsce w kategorii mały i średni bank komercyjny w XXVII edycji konkursu Najlepszy Bank 2019 organizowanego przez „Gazetę Bankową”,✓ Najlepszy Bank 2019 na świecie dla Santander Consumer Bank S.A. w Polsce (Forbes World's Best Banks)✓ Gwiazda Jakości Obsługi 2019,✓ Godło Super Marka 2019 dla kredytu samochodowego przyznane przez redakcję Biznes Trendy po raz szósty z rzędu,✓ Top Employer 2019 przyznany na podstawie audytu i niezależnego badania przez Top Employers Institute.

X. Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny

1. Zmiany organizacyjne w Centrum Wsparcia Biznesu

Reorganizacja struktury pionowej

W 2019 r. wprowadzona została nowa struktura Pionu Transformacji Cyfrowej, którą zaprojektowano tak, aby zaadresować obecne wyzwania, do których należy dbałość o pozytywne doświadczenia i satysfakcję klientów (NPS), bezpieczeństwo, stabilizację systemów, uproszczenie procesów oraz rozwój nowych technologii i innowacji w Banku.

Zgodnie z przyjętą strategią Banku w Pionie kontynuowana była transformacja mająca na celu wprowadzenie metodyki Agile w organizacji. W Obszarze Operacji uruchomiono dwie jednostki:

- Tribe Payments, który zajmuje się rozbudową rozwiązań w zakresie płatności;
- Tribe Content Management & Process Automation odpowiedzialny za rozwój cyfrowych sposobów obiegu dokumentów oraz automatyzację procesów.

Jednostki te dostarczają komponenty wspólne, tj. wypracowują rozwiązania dla kilku segmentów klientów.

W pozostałych Departamentach nastąpiły przekształcenia i zmiany, które są odzwierciedleniem resegmentacji biznesowej. Wdrożenie nowego modelu struktury wiąże się ze zmianą zakresu merytorycznego jednostek i ma wpływ na skuteczniejsze zarządzanie ludźmi i biznesem.

W Technologii wdrożono zoptymalizowaną strukturę organizacyjną i wyodrębniono Biuro Innowacji Cyfrowej oraz Obszary pod kierownictwem Chief Information Officer, Chief Technology Officer i Chief Information Security Officer.

Chief Information Officer odpowiada za wsparcie biznesu poprzez dostarczanie najwyższej jakości usług informatycznych oraz wdrożenie najlepszych praktyk i kultury DevOps w Banku. Chief Technology Officer zajmuje się rozwojem systemów i architektury IT w organizacji. Chief Information Security Officer jest odpowiedzialny za cyberbezpieczeństwo, platformy danych, kontrole i antyfraudy oraz ryzyko w IT. Zadaniem Biura Innowacji Cyfrowej jest poszukiwanie, promowanie oraz wdrażanie w Banku innowacji bazujących na technologii.

Na początku 2019 r. Santander Bank Polska S.A. wdrożył nowy model biznesowy obsługi klientów segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej. Szczegóły zaprezentowano w rozdz. IX „Rozwój działalności biznesowej w 2019 r.”, w części 2.2 “Segment Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej”.

Istotną zmianą było też wydzielenie ze struktur Banku Centrum Usług Inwestycyjnych. Więcej na ten temat poniżej w części „Zbycie zorganizowanej części przedsiębiorstwa”.

Wdrażanie metodyki pracy Agile

Aby zapewnić organizacji długotrwałe powodzenie w dynamicznie rozwijającym się otoczeniu (m.in. pod względem technologicznym), od 2018 r. Santander Bank Polska S.A. sukcesywnie wprowadza nowy tryb pracy zgodnie z metodyką Agile.

Transformacja Agile zakłada rezygnację ze złożonych hierarchicznych struktur i przejście na pracę w małych interdyscyplinarnych zespołach potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe rozwiązania zgodnie z potrzebami klientów. Na dzień 31 grudnia 2019 r. nowym modelem pracy w środowisku Agile zostało objętych ponad 1 000 pracowników zgrupowanych w 17 tribe'ach i 12 jednostkach z obszaru IT.

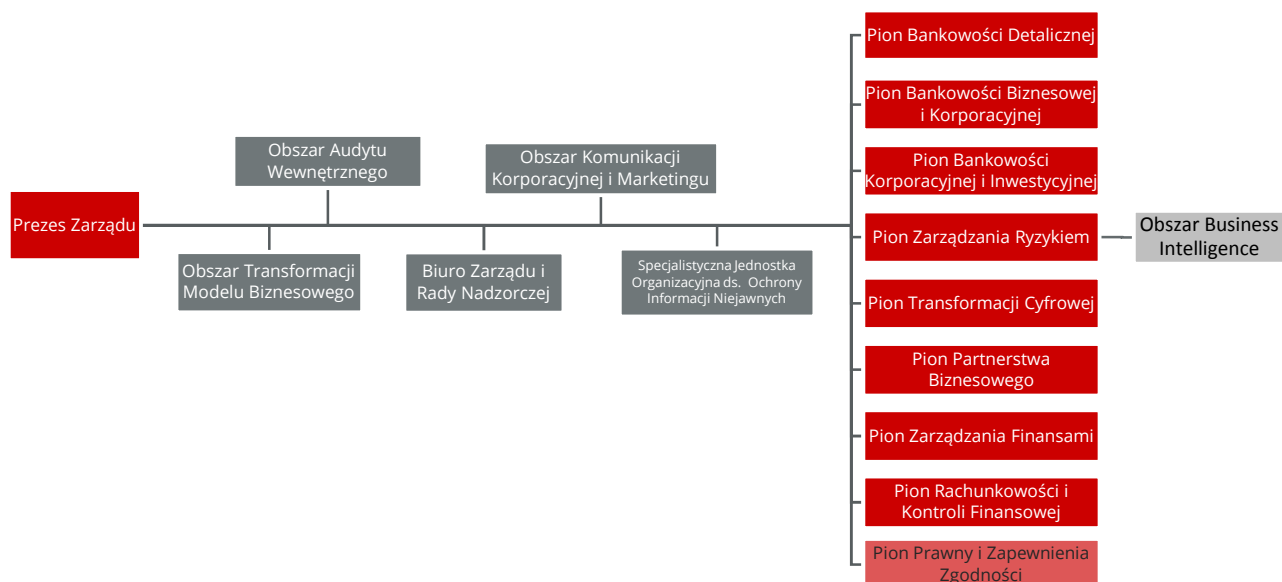
W 2019 r. uruchomione zostały następujące tribe'y biznesowe: Wealth Management, Bancassurance, Tribe Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Doskonalenie Produktów i Procesów Bankowości Korporacyjnej, Procesy Kredytowe i Kanały Elektroniczne Bankowości Korporacyjnej, Efektywna Dystrybucja oraz Rynki Finansowe.

W ramach struktur Pionu Transformacji Cyfrowej utworzono pierwszy Tribe technologiczny – Client Data Platforms, który zajmuje się tworzeniem API, platform wymiany danych oraz budową rozwiązań przetwarzających dane klientów (w tym dane biometryczne). Zatwierdzono również strukturę i przystąpiono do uruchamiania kolejnej tego typu jednostki – Core Banking Platforms, odpowiadającej za rozwój i utrzymanie centralnych systemów produktowych Banku. Powołano ponadto Tribe Płatności nadzorujący rozwój rozwiązań w zakresie płatności i Tribe Content Management & Process Automation odpowiedzialny za rozwój cyfrowych rozwiązań obiegu dokumentów oraz automatyzację procesów. Jednostki te dostarczają komponenty wspólne, tj. wypracowują rozwiązania dla kilku segmentów klientów.

W ww. jednostkach powołano Liderów Obszaru IT (IT Area Leaders) odpowiadających za technologiczne aspekty ich działalności.

Działania w zakresie optymalizacji struktur bankowych i metod działania mają na celu zapewnienie większej sprawności organizacyjnej, a przede wszystkim jednolitej, wysokiej jakości obsługi klienta, co zapewni wzrost poziomu wskaźnika NPS.

JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE FUNKCJONUJĄCE W CENTRUM WSPARCIA BIZNESU SANTANDER BANK POLSKA S.A.



Legenda:

- piony zarządzane przez członków Zarządu
- Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności podporządkowany bezpośrednio Prezesowi Zarządu
- jednostki poza strukturą Pionu podporządkowane bezpośrednio Prezesowi Zarządu
- jednostki poza strukturą Pionu podporządkowane członkowi Zarządu kierującemu Pionem Zarządzania Ryzykiem

Zbycie zorganizowanej części przedsiębiorstwa

W ramach procesu transformacji modelu biznesowego, w dniu 27 września 2019 r. Santander Bank Polska S.A. zbył na rzecz podmiotu trzeciego (niepowiązanego z Bankiem) zorganizowaną część przedsiębiorstwa Banku, tj. Centrum Usług Inwestycyjnych stanowiące wyodrębnioną jednostkę organizacyjną. Centrum Usług Inwestycyjnych z siedzibą w Poznaniu stanowiło wydzielony pod względem organizacyjnym, funkcjonalnym oraz finansowym zespół składników materialnych i niematerialnych w strukturach Banku, gdzie zajmowało się świadczeniem profesjonalnych usług agenta transferowego na rzecz Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (spółka zależna od Santander Bank Polska S.A.) i zarządzanych przez spółkę funduszy inwestycyjnych. Nie prowadziło działalności bankowej.

Umowa sprzedaży przewiduje też zbycie w późniejszym terminie zorganizowanej części przedsiębiorstwa Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., tj. Działu Wycen i Sprawozdawczości. Jest to wyodrębniona jednostka organizacyjna prowadząca działalność w zakresie rozliczeń, wycen i sprawozdawczości funduszy inwestycyjnych.

2. Zmiany w składzie Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Zamiar utworzenia banku hipotecznego

Zgodnie z uchwałą Zarządu Santander Bank Polska S.A. z dnia 7 marca 2018 r. o zamiarze utworzenia banku hipotecznego pod nazwą Santander Bank Hipoteczny S.A. z siedzibą w Warszawie (zaakceptowaną przez Radę Nadzorczą w dniu 8 marca 2018 r.), w 2019 r. Bank kontynuował prace mające na celu uruchomienie ww. banku.

Jedynym akcjonariuszem banku hipotecznego będzie Santander Bank Polska S.A.

Przedmiot działalności banku hipotecznego obejmować będzie:

- ✓ obsługę mieszkaniowych kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych,
- ✓ nabywanie wierzytelności z tytułu mieszkaniowych kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych do własnego portfela w oparciu o strategiczną współpracę z Bankiem,
- ✓ emisję hipotecznych listów zastawnych.

Aktualnie Bank jest w trakcie procesu licencyjnego. Po uzyskaniu wymaganych zgód nadzorczych, rozpocznie działalność operacyjną w ramach której zapewnić będzie stabilne, długoterminowe źródło finansowania dla kredytów hipotecznych Santander Bank Polska S.A. w postaci hipotecznych listów zastawnych. Przełoży się to w perspektywie długoterminowej na uatrakcyjnienie oferty kredytów hipotecznych dla klientów indywidualnych oraz przyczyni się do zwiększenia stabilności i bezpieczeństwa Grupy Kapitałowej Banku.

Podział Santander Securities S.A.

Mechanizm transakcji

Zgodnie z uchwałą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Santander Bank Polska S.A. z 23 września 2019 r., dniu w 8 listopada 2019 r. przeprowadzony został podział Santander Securities S.A. w trybie art. 529 § 1 pkt 1 Kodeksu spółek handlowych poprzez:

- przeniesienie na Santander Bank Polska S.A. zorganizowanej części przedsiębiorstwa Santander Securities S.A. związanej ze świadczeniem usług maklerskich;
- przeniesienie na Santander Finanse Sp. z o.o. (spółka zależna w 100% od Santander Bank Polska S.A.) zorganizowanej części przedsiębiorstwa Santander Securities S.A. związanej z wykonywaniem działalności szkoleniowej w zakresie funkcjonowania rynku kapitałowego.

W ramach ww. transakcji kapitał zakładowy Santander Finanse Sp. z o.o. został podwyższony w drodze utworzenia nowych udziałów w liczbie wynikającej z przyjętego stosunku wymiany akcji, tj. 60 udziałów o jednostkowej wartości nominalnej 50 zł i łącznej wartości nominalnej 3 000 zł. Wszystkie udziały nowej emisji zostały objęte przez Santander Bank Polska S.A. jako jedynego akcjonariusza spółki dzielonej.

Transakcja nie miała wpływu na kapitał zakładowy Banku.

Spółka dzielona została rozwiązana bez przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego wraz z wykreśleniem z rejestru przedsiębiorców.

Efekty operacyjne

W wyniku podziału działalność inwestycyjna Santander Securities S.A. została zintegrowana i ujednoczona z Bankiem, a działalność szkoleniowa została przeniesiona do spółki Santander Finanse Sp. z o.o., która posiada doświadczenie w realizowaniu szkoleń dla sieci agentów i pracowników.

Głównym celem konsolidacji usług maklerskich w ramach jednego podmiotu była poprawa efektywności działalności Grupy w konsekwencji:

- powstania jednego centrum kompetencji w Grupie;
- ujednoczenia oferty w zakresie produktów i usług;
- udostępnienia klientom jednolitych kanałów dostępu;
- spójnego podejścia do klientów w wyniku ujednoczenia zasad ich segmentacji;
- uproszczenia procesów i procedur zarówno dla klientów, jak i dla pracowników;
- uproszczenia struktury funkcjonowania;
- szybszego wdrażania nowych produktów i procesów dla klientów, w tym rozwiązań mobilnych;
- synergii kosztowych i operacyjnych.

W wyniku podziału klienci Santander Securities S.A. uzyskali dostęp do większej ilości produktów i usług (m.in. doradztwo inwestycyjne, inwestycje w opcje, zlecenia zaawansowane i zlecenia intraday na kontrakty terminowe), rynków zagranicznych oraz aplikacji mobilnej. Integracja usług maklerskich w strukturach Banku pozwala na lepsze wykorzystanie posiadanych zasobów i potencjału, zwiększając tym samym pozycję konkurencyjną Banku na rynku usług maklerskich.

Integracja działalności szkoleniowej w ramach Santander Finanse Sp. z o.o. miała na celu rozszerzenie i konkurencyjność oferowanych przez spółkę szkoleń.

3. Rozwój kanałów dystrybucji Santander Bank Polska S.A.

Strategia dystrybucji biznesu detalicznego

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. kontynuował strategię dystrybucji biznesu detalicznego, której celem jest omnikanałowość Banku w oparciu o szeroką sieć oddziałów i punktów obsługi klienta oraz najlepszą bankowość cyfrową.

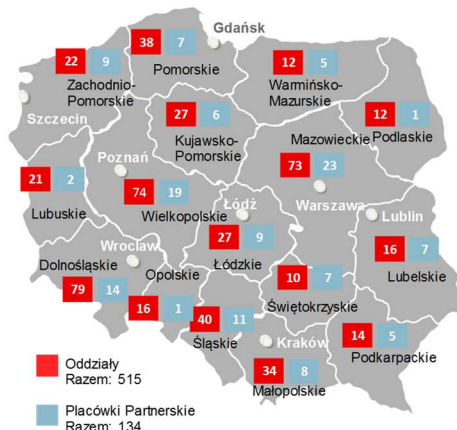
Wdrażana strategia dystrybucji redefiniuje role kanałów cyfrowych oraz wprowadza nowoczesne i przestrzenne formaty placówek, nowy profil doradcy oraz optymalizuje rozkład geograficzny sieci placówek. Uwzględniając potrzeby i oczekiwania klientów, w nowym modelu dystrybucji podejście doradcy do klienta jest bardziej otwarte i empatyczne.

Bank ukierunkowuje oddziały na rozwój relacji z klientami oraz edukację i wspieranie klientów w zakresie korzystania z kanałów zdalnych, wzmacniając tym samym udział kanałów cyfrowych w sprzedaży i ich rolę jako głównego źródła wzrostu biznesu detalicznego.

Sieć oddziałów, placówek partnerskich i agentów

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. uruchomił 64 oddziały w najwyższym standardzie, w których doradcy świadczą usługi w nowoczesnych i przestrzennych wnętrzach. Oddziały podzielone są na kilka stref funkcjonalnych: strefa samoobsługowa (wyposażona w bankomaty i wpłatomaty) zapewniająca całodobowy dostęp do środków zgromadzonych na rachunku, strefa oczekiwania, strefa kasowa, salki spotkań i otwarte stanowiska spotkań pozwalające na korzystanie z usług finansowych w komfortowych warunkach przy wsparciu doradców banku. Na dzień 31 grudnia 2019 r. zgodnie z Nowym Modelem Dystrybucji funkcjonowało 95 oddziałów.

SIEĆ ODDZIAŁÓW I PLACÓWEK PARTNERSKICH NA DZIEŃ 31.12.2019 R.



Bank rozwija i wdraża kolejne innowacyjne formaty oddziałów bankowych.

- We wrześniu 2019 r. otwarto pierwszy w Polsce Oddział Work/Café, który stanowi platformę łączącą przestrzeń typu co-working z kawiarnią i oddziałem bankowym. Format ten został zapoczątkowany w Chile i sprawdził się w globalnej Grupie Santander. Jest odpowiedzią na zmieniające się potrzeby klientów, którzy w jednym miejscu mogą prowadzić spotkania biznesowe, skorzystać z usług bankowych oraz organizować wydarzenia o różnym charakterze dla klientów i współpracowników.
- W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. otworzył trzy nowe Strefy Santander w galeriach handlowych (tzw. wyspy akwizycyjne) w trzech kluczowych lokalizacjach (tj. w Warszawie, Poznaniu i Gdańsku) i na koniec grudnia miał ich łącznie 8 w całej Polsce. Bank planuje rozwijać ten rodzaj sieci sprzedaży ze względu na oczekiwania klientów, którzy chcą korzystać z usług bankowych o różnych porach dnia i coraz więcej czasu spędzają na terenie galerii handlowych.

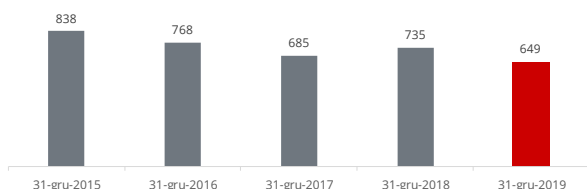
Na dzień 31 grudnia 2019 r. sieć oddziałów Santander Bank Polska S.A. liczyła 515 oddziałów (612 na koniec 2018 r.), a liczba placówek partnerskich wyniosła 134 (123 na koniec 2018 r.). Struktura zarządzania siecią oddziałów obejmowała 47 regionów podzielonych na 5 makroregionów.

Na rynkach lokalnych sieć oddziałów banku uzupełniają placówki partnerskie Santander Bank Polska S.A., które prowadzą obsługę klientów indywidualnych i MŚP z wyjątkiem segmentu Private Banking, obsługi walut i funduszy inwestycyjnych. W 2019 r. kontynuowano rozwój sieci tych placówek, przekształcając na ten format 16 oddziałów.

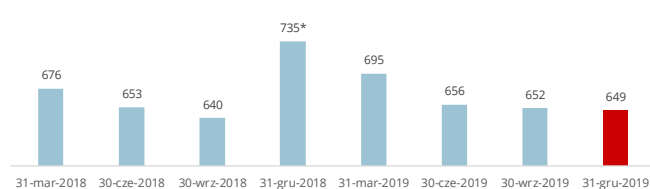
Sieć dystrybucji Santander Bank Polska S.A. obejmowała również ponad 450 agentów przejętych wraz ze zorganizowaną częścią Deutsche Bank Polska S.A. Korzystając z ich pośrednictwa, Bank oferował kredyty gotówkowe, kredyty hipoteczne, kredyty dla małych i średnich firm oraz ubezpieczenia kredytów.

SIEĆ ODDZIAŁÓW I PLACÓWEK PARTNERSKICH SANTANDER BANK POLSKA S.A. W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2018-2019 R. ORAZ NA KONIEC LAT 2015-2019

IŁOŚĆ ODDZIAŁÓW I PLACÓWEK PARTNERSKICH SANTANDER BANK POLSKA S.A. W LATACH 2015-2019



IŁOŚĆ ODDZIAŁÓW I PLACÓWEK PARTNERSKICH SANTANDER BANK POLSKA S.A. W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH LAT 2018-2019



* liczba placówek po przejęciu części detalicznej Deutsche Bank Polska S.A. w listopadzie 2018 r.

Kanały zdalne

Równoległe z modernizacją sieci fizycznej kontynuowano rozwój funkcjonalności cyfrowych kanałów kontaktu z klientem oraz wdrażano nowe lub zoptymalizowane procesy obsługi w Multikanałowym Centrum Komunikacji (MCK).

Sieć urządzeń samoobsługowych

Na 31 grudnia 2019 r. sieć urządzeń samoobsługowych Santander Bank Polska S.A. liczyła łącznie 1 700 urządzeń, w tym 774 bankomaty, 3 wpłatomaty i 923 urządzenia dualne (398 recyklerów). Bank zajmował trzecią pozycję na polskim rynku bankowym pod względem liczby bankomatów oraz drugą pozycję pod względem liczby wpłatomatów.

W 2019 r. - w ramach programu rozwoju kanałów samoobsługowych - wdrożono nową wizualizację ekranów z ułatwieniami dla osób z niepełnosprawnością wzrokową (m.in. udźwiękowienie bankomatów, opcja wysokiego kontrastu) w skali 1,3 tys. urządzeń.

Santander Bank Polska S.A. jako pierwszy na świecie zainstalował najnowszy model bankomatu z obiegiem zamkniętym (recykler) DN S200, który wyróżnia się nowoczesnym wyglądem i jest wyposażony w duży dotykowy ekran i najnowsze rozwiązania technologiczne.

55 bankomatów Euronet przejętych wraz z Deutsche Bank Polska S.A. wymienionych zostało na urządzenia Santander Bank Polska S.A. Ponadto kontynuowano proces instalacji recyklerów, czyli bankomatów dwufunkcyjnych z zamkniętym obiegiem gotówki. W stosunku rocznym liczba tych urządzeń wzrosła o 54 sztuki. W 2019 r. około 90% wpłat na konta własne klientów w złotych zostało zrealizowanych we wpłatomatach, a wartość miesięcznych wpłat we wpłatomatach Banku przekroczyła rekordowy poziom 2 mld zł.

Multikanałowe Centrum Komunikacji (MCK)

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. integrował kanały oraz rozszerzał zakres procesów i narzędzi w obsłudze klientów, wykorzystując najnowocześniejsze rozwiązania technologiczne. Największa liczba interakcji została zarejestrowana w kanale telefonicznym. Niemniej dynamicznie wzrastała liczba połączeń wideo, audio i czat, motywując do dalszych działań na rzecz rozwoju usługi Doradca Online w tych kanałach, ze szczególnym uwzględnieniem kanału wideo.

Bank starał się zapewniać coraz wyższe standardy obsługi we wszystkich kanałach kontaktu z klientem. Oprócz działań dostosowawczych w zakresie wymogów PSD2, w trybie stałym upraszczano i optymalizowano procesy, usprawniając obsługę klienta.

W 2019 r. ponad 70 tys. klientów korzystało z biometrii głosowej (mechanizmu opartego na unikatowych cechach aparatu głosowego), który jest innowacyjnym rozwiązaniem zapewniającym szybką i w pełni bezpieczną identyfikację klienta.

Dużą popularnością cieszył się także proces wideoweryfikacji, szczególnie w strumieniu MŚP, gdzie odnotowano wzrost wykorzystania tej metody o 875% r/r. Poprzez wideoweryfikację otwartych zostało ponad 2,1 tys. kont. Z takiej formy zawarcia umowy korzystają często klienci posługujący się Polskim Językiem Migowym, których obsługuje migający doradca online. Służy on również pomocą oddziałom.

W ramach Programu „Obsługa bez barier” jednym z kluczowych działań MCK w 2019 r. było zaprojektowanie i wdrożenie procesu zamawiania dokumentów w dostępnym formacie (wydruk w Braille, wydruk większą czcionką, nagranie audio, wideo w PJM oraz dostępny PDF) dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami. Bank zamierza zautomatyzować ten proces w oparciu o workflow oraz wprowadzić i zoptymalizować procesy obsługowe dla takich osób.

Kanał	Wybrane procesy/wdrożenia w 2019 r.
Bankowość telefoniczna i usługi Doradca online	<ul style="list-style-type: none">• Wdrożenie systemu do raportowania operacyjnego dla MCK;• Realizacja procesu badania satysfakcji klienta w 4 kanałach kontaktu (czat, audio, wideo, telefon) w celu stałego podnoszenia jakości;• Udostępnienie usługi wywoływania po numerze telefonu kontekstu klienta dzwoniącego na infolinię;• Widoczność historii rozmów klienta dla doradców;• Ustanowienie środowiska zapasowego dla Doradcy online.

Bankowość internetowa i mobilna

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. kontynuował prace mające na celu rozszerzenie funkcjonalności i doskonalenie ergonomii kanałów bankowości elektronicznej pod kątem potrzeb i wygody dla klienta.

Poniżej podsumowano najważniejsze zmiany w cyfrowych kanałach kontaktu klienta z Bankiem.

Kanał elektroniczny	Wybrane rozwiązania i usprawnienia wprowadzone w 2019 r.
Santander internet i Santander mobile	<ul style="list-style-type: none"> • Dodanie języka rosyjskiego i ukraińskiego w internecie i aplikacji mobilnej; • Skrócenie smsKodów do 6 znaków dla wygody klientów przy stałym poziomie bezpieczeństwa; • Wprowadzenie silnego uwierzytelnienia klientów, tj. dodatkowego potwierdzenia logowania narzędziem autoryzacji (potwierdzenie nie jest wymagane po dodaniu przez użytkownika danego komputera lub telefonu do listy zaufanych urządzeń); • Umożliwienie klientowi ustawienia własnego loginu do bankowości internetowej i aplikacji mobilnej zamiast numeru NIK; • Wprowadzenie jednego loginu dla klienta indywidualnego i firmowego umożliwiającego wygodne przełączanie się klienta między profilem indywidualnym i firmowym w bankowości internetowej; • Dodanie możliwości otwarcia rachunku maklerskiego w bankowości internetowej; • Usprawnianie aplikacji zgodnie z potrzebami klientów, np. nowy ekran startowy w bankowości internetowej; • Wdrożenie nowego procesu otwarcia konta firmowego dla klienta rozpoczynającego jednoosobową działalność gospodarczą i logującego się do bankowości internetowej; • Usprawnienie logowania odciskiem palca w aplikacji mobilnej; • Przebudowa procesu zarządzania kartami w aplikacji, w tym ułatwienia w procesie zastrzegania, blokowania i obsługi kart zbliżeniowych.
Portal santander.pl	<ul style="list-style-type: none"> • Oddano do użytku zmodyfikowany portal Santander.pl. Główne zmiany to: <ul style="list-style-type: none"> ✓ odświeżona szata graficzna, przyjazny i przejrzysty interfejs; ✓ łatwe korzystanie na komputerze i telefonie; ✓ nowy układ treści; ✓ łatwe porównania produktów i opłat; ✓ uproszczona nawigacja; ✓ konfigurator dla Konta Jakże Chcę i kalkulator kredytowy.
iBiznes24 (bankowość internetowa i mobilna dla klientów biznesowych)	<ul style="list-style-type: none"> • Dostosowywanie systemów iBiznes24 i iBiznes24 mobile do wymogów prawa oraz bezpieczeństwa; • Implementacja usługi Split Payment oraz dostosowanie się do wymogów PSD2; • Zintegrowanie systemu iBiznes24 z systemem antyfraudowym; • Realizacja prac nad poprawą użyteczności aplikacji iBiznes24.

E-commerce

W ramach działań zmierzających do osiągnięcia znaczącego udziału kanałów cyfrowych w akwizycji i sprzedaży w perspektywie najbliższych kilku lat, Santander Bank Polska S.A. uruchomił kanał e-commerce w celu dystrybucji strategicznych produktów w trybie on-line. We współpracy z sieciami afiliacyjnymi w Polsce, tj. największymi wydawcami internetowymi, prowadzona jest sprzedaż kont osobistych, kont firmowych i kredytu gotówkowego.

Baza klientów aktywnych w kanałach cyfrowych

Na 31 grudnia 2019 r. liczba klientów z dostępem do serwisu bankowości elektronicznej wyniosła 4,0 mln (+10,1% r/r), w tym liczba klientów Digital (tj. użytkowników bankowości elektronicznej, którzy w ostatnim miesiącu okresu sprawozdawczego przynajmniej jeden raz zalogowali się do serwisu) wyniosła 2,5 mln i wrosła o 7% r/r. Liczba użytkowników aplikacji mobilnej zwiększyła się w skali roku o 17,9% r/r do 1,6 mln, z czego 547,7 tys. korzystało wyłącznie z Santander mobile. W ciągu minionego roku użytkownicy aplikacji mobilnej wykonali 73,7 mln transakcji, co oznacza wzrost o 80% r/r.

Podstawowe dane dot. kanałów dystrybucji

Santander Bank Polska S.A.	31.12.2019	31.12.2018
Oddziały (lokalizacje)	515	612
Placówki partnerskie	134	123
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	19	12
Bankomaty i wpłatomaty	777	862
Urządzenia dualne	923	900
Zarejestrowani klienci bankowości internetowej i mobilnej (w tys.)	4 424	4 019
Cyfrowi (aktywni) klienci bankowości internetowej i mobilnej ¹⁾ (w tys.)	2 510	2 345
Cyfrowi (aktywni) klienci bankowości mobilnej ²⁾ (w tys.)	1 577	1 337
iBiznes24 - zarejestrowane firmy ³⁾ (w tys.)	18	17

- 1) Liczba klientów aktywnie korzystających z serwisu Santander24 (digital customers), którzy przynajmniej raz w ostatnim miesiącu danego okresu sprawozdawczego logowali się do systemu.
- 2) Liczba klientów aktywnie korzystających z serwisu mobilnego Santander mobile.
- 3) Linia dotyczy wyłącznie klientów korzystających z serwisu iBiznes24, tj. platformy elektronicznej dla klienta biznesowego (bez klientów z dostępem do Moja Firma Plus i MiniFirma).

4. Rozwój kanałów dystrybucji Santander Consumer Bank S.A.

Podstawowe dane dot. kanałów dystrybucji

Santander Consumer Bank S.A.	31.12.2019	31.12.2018
Oddziały	150	152
Placówki partnerskie	183	170
Partnerzy sprzedaży kredytów samochodowych	780	707
Partnerzy sprzedaży kredytów ratalnych	7 224	7 504
Zarejestrowani użytkownicy bankowości elektronicznej (w tys.) ¹⁾	253	209

- 1) Użytkownicy, którzy zawarli umowę z SCB S.A. i przynajmniej raz zalogowali się do systemu bankowości elektronicznej banku.

5. Rozwój IT

Główne kierunki działania IT

Współpraca w ramach Grupy Santander

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. kontynuował współpracę z jednostkami IT w ramach Grupy Santander w celu wymiany najlepszych praktyk w zakresie architektury IT oraz wypracowania rozwiązań generujących synergie kosztowe i efektywnościowe oraz nowe źródła przychodu z transferu technologii w ramach Grupy.

Pion Transformacji Cyfrowej Santander Bank Polska S.A. zapewniał aktywne wsparcie trzem cyfrowym inicjatywom grupowym o zasięgu globalnym:

Inicjatywy technologiczne na poziomie Grupy Santander

- Big Data/Machine Learning – budowa modeli optymalizujących konwersję w procesach sprzedaży, windykacji i przeciwdziałania praniu pieniędzy itd.
- Optymalizacja Lejka Sprzedażowego – poprawa konwersji w procesach sprzedaży produktów on-line.
- Optymalizacja Multkanałowego Centrum Komunikacji – optymalizacja procesów obsługi z wykorzystaniem nowych technologii.

Z pozostałych inicjatyw operacyjnych realizowanych na poziomie Grupy wymienić warto:

Inicjatywy operacyjne na poziomie Grupy Santander

- NeurOne – integracja i standaryzacja wybranych procesów w Grupie, zwiększająca ich jakość i efektywność (m.in. związanych z produktami Trade Finance).
- Reklamacje – standaryzacja i automatyzacja procesów reklamacyjnych; wspólna platforma do obsługi procesu Chargeback (reklamacje transakcji kartowych).
- SWIFT – przełączenie komponentów SWIFT do HUB-a w Santander Madryt w celu zwiększenia bezpieczeństwa oraz synergii związanych z centralną obsługą administracyjną.
- Santander One Pay FX – obsługa przychodzących i wychodzących płatności natychmiastowych z bankami zagranicznymi za pośrednictwem członków Grupy Santander; obecnie dostępna na linii Polska-Wielka Brytania w walutach GBP/PLN oraz Polska-Hiszpania w EUR/PLN.
- AutoFX – nowa usługa dla banków w Grupie i banków trzecich dotycząca przewalutowania płatności przychodzących na rzecz banków trzecich w Polsce.

Poza ww. globalnymi inicjatywami cyfrowymi, Bank uczestniczył w pracach nad Usługami Wspólnymi (Common Services), które mają wzmacniać efekty synergii w ramach Grupy Santander. Koncepcja Usług Wspólnych przewiduje jednorazowe wypracowanie technologii, a następnie jej transfer do odpowiednich jednostek Grupy Santander (w tym szersze wykorzystanie sprawdzonych lokalnie rozwiązań) zgodnie z filozofią „zbuduj raz, wykorzystaj wiele razy”. W skład Usług Wspólnych wchodzi projekty:

Projekty Usług Wspólnych

- Common Mobile Platform – budowa reużywalnych modułów dla bankowości mobilnej, wypracowanie docelowej architektury bankowości mobilnej.
- Common APIs – budowa wystandaryzowanego na poziomie Grupy Santander interfejsu dostępu do usług tego Banku.
- Intelligent Document Processing – automatyzacja procesu obiegu dokumentów;
- Virtual Assistant – budowa asystentów przejmujących obsługę klientów lub wspierających w tej obsłudze pracowników Banku.
- Spirit Platform – budowa i wdrożenie w Santander Bank Polska S.A. aplikacji przeznaczonej do obsługi klientów Private Banking.
- Authentication & Access – budowa technologii do identyfikacji klientów oraz autoryzacji transakcji z naciskiem na rozwiązania biometryczne (Santander Bank Polska S.A. jest liderem w tym projekcie i dostawcą rozwiązania o nazwie BioHub).

Realizacja wymogów regulacyjnych

Podobnie jak w poprzednich latach w 2019 r. znaczne zasoby przeznaczone zostały na realizację wymogów regulacyjnych.

Do ważnych inicjatyw z tej kategorii należy implementacja dyrektywy unijnej o systemach obsługi płatności (tzw. PSD2), która nakłada na banki obowiązki z zakresu realizacji płatności z udziałem stron trzecich oraz udostępniania informacji pochodzących z rachunków klientów. Realizacja wymogów ww. dyrektywy wymusiła zmiany w podstawowych systemach informatycznych Banku i stworzyła okazję do wprowadzenia usprawnień i modernizacji rozwiązań informatycznych oraz uzyskania różnego rodzaju korzyści biznesowych.

Wdrożenie wymogów PSD2

- W 2019 r. wdrożone zostało środowisko produkcyjne API do komunikacji z Podmiotami Trzecimi (TPP) oraz zmiany w systemach bankowości elektronicznej i systemach back-endowych dla wszystkich linii biznesowych.
- W III kwartale 2019 r. Bank zakończył wdrożenie Silnej Autoryzacji w bankowości elektronicznej (tzw. Strong Customer Authentication).
- Prowadzone są prace mające na celu udostępnienie klientom agregacji i inicjowania transakcji z innych banków w systemach Santander Bank Polska S.A. umożliwiającym rozpoczęcie działania jako TPP.

Realizacja projektów własnych Banku

W 2019 r. nacisk położono na rozwój nowoczesnego modelu operacji (bazującego na usługach bezpośrednich), zaspokajającego oczekiwania klientów i zwiększającego ich satysfakcję (NPS).

Rozwój modelu operacji

Kontynuowano m.in. budowę centrów kompetencji w ważnych dla klientów obszarach tj. Korpo i CIB, kredyty hipoteczne i reklamacje. Rozwijano obsługę w kanałach zdalnych oraz automatyzowano i optymalizowano procesy. Trwały też prace nad nową generacją robotów współpracujących z systemami samouczącymi się (tzw. machine learning), OCR, Business Intelligence, Artificial Intelligence, Paperless (cyfryzacja obiegu dokumentów).

W 2019 r. kontynuowano projekty strategiczne i wdrożono szereg optymalizacji, które wpłynęły na wzrost jakości, skrócenie czasu oraz uproszczenie procesów.

- Obsługa ruchu płatniczego dla zagranicznego partnera bankowego przez dedykowane API
- Automatyzacja procesu realizacji płatności przez system Elixir.
- U uruchomienie platformy do obsługi pośredników sieciowych.
- Wdrożenie nowych robotów lub rozszerzenie istniejących o nowe funkcjonalności dla następujących procesów: deklaracja spłat w Santander internet, zamykanie rachunków oszczędnościowych, parametryzacja urządzeń samoobsługowych, spłata przeterminowań.
- U uruchomienie w systemie SLINK (obsługującym m.in. rozliczenia płatności zagranicznych) elektronicznego procesowania komunikatów SWIFT otrzymywanych z banków trzecich w ramach programu Bank bez papieru.
- Wdrożenie nowego procesu kredytowego dla klientów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą – nowy automatyczny proces kredytowy dla ww. klientów z segmentu MŚP, skracający czas decyzji do 15 minut. Uruchomiony w jego ramach symulator kredytowy umożliwia przedstawienie klientowi oferty przed wypełnieniem wniosku kredytowego.
- Przygotowanie systemów do obsługi banku hipotecznego i przeprowadzenia wymaganego audytu KNF.
- Rozpoczęcie prac zmierzających do wdrożenia usługi MojeID udostępnianej przez Krajową Izbę Rozliczeniową w ramach węzła komercyjnego. Dzięki ww. usłudze klienci będą mogli zdalnie potwierdzać swoją tożsamość w oparciu o dane pochodzące z zaufanego źródła.
- Podniesienie głównej platformy rynków finansowych MUREX do kolejnej wersji, obejmującej rozwiązania obsługujące proces zawierania i procesowania transakcji na rynkach finansowych. Funkcjonalność Kantor Santander w zakresie zawierania transakcji FX w kanałach zdalnych rozszerzono o zlecenia kursowe, alerty kursowe oraz zlecenia stałe.
- Wdrożono Domenę Pasywną 2.0, która uniezależnia klientów Banku od niedostępności kanałów internetowych w czasie wdrożeń nowych wersji oprogramowania; znacząco podniesiono dostępność i bezawaryjność systemu kartowego Cortex.

Kultura bezpieczeństwa

W związku z dynamicznym rozwojem nowoczesnych technologii informacyjnych i gospodarki cyfrowej w 2019 r. Strategia Cyberbezpieczeństwa Santander Bank Polska S.A. zaktualizowana została o nowe wyzwania pojawiające się w kontekście globalnym.

Zgodnie z decyzją UKNF o uznaniu Banku za dostawcę usług kluczowych kontynuowano prace mające na celu wypełnienie wymogów określonych w Ustawie z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa i włączono Bank do ogólnokrajowego systemu cyberbezpieczeństwa.

W październiku 2019 r. Bank po raz pierwszy udostępnił klientom z segmentu Select usługę CyberRescue, która zapewnia dodatkową ochronę w internecie oraz profesjonalne wsparcie ekspertów w sytuacjach wyłudzenia kredytu, przejęcia konta w serwisach społecznościowych czy włamania na skrzynkę e-mail itp.

Budowa kultury cyberbezpieczeństwa

W ramach budowy kultury cyberbezpieczeństwa realizowano działania zwiększające świadomość klientów, pracowników Banku i młodzieży w zakresie bezpiecznego korzystania z produktów bankowych. Przeprowadzono cykl warsztatów bezpośrednich promujących 5 zasad cyberbezpieczeństwa, które cieszyły się dużym zainteresowaniem i odbędą się również w kolejnym roku. Analogiczną kampanię edukacyjną uruchomiono w mediach społecznościowych (Facebook). Objęła ona swoim zasięgiem ponad 5 mln odbiorców.

W internetowych mediach lokalnych (PolskaPress) kontynuowano akcję informacyjną nt. bezpieczeństwa w internecie, bezpiecznej bankowości i płatności kartowych, tworzenia silnych haseł itp. Bank uczestniczył jako partner w publikacji serii artykułów prasowych nt. bezpieczeństwa. Współpracował też aktywnie w ramach ZBP przy tworzeniu i promocji cyklu filmów edukacyjnych na temat cyberbezpieczeństwa. Dotychczas powstało kilkanaście tego typu filmów, dostępnych na kanale YouTube Banku.

6. Nakłady inwestycyjne

W 2019 r. nakłady inwestycyjne Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 450,8 mln zł w porównaniu z 581,2 mln zł w 2018 r.

- W strukturze nakładów dominujący udział miały przedsięwzięcia związane z rozwojem systemów, infrastruktury i wyposażenia IT.
 - ✓ W ramach Pionu Transformacji Cyfrowej główne działania skierowane zostały na utrzymanie właściwego poziomu bezpieczeństwa informatycznego oraz zapewnienie jakości i ciągłości działania całego środowiska informatycznego Banku na odpowiednim poziomie. Z uwagi na zagrożenia cyberprzestępczością kontynuowano projekty pozwalające sprawnie reagować na potencjalne incydenty oraz minimalizować ich skutki.
 - ✓ Zwiększono też możliwość przechowywania i udostępniania danych na środowisku hurtowni danych wymieniając obecną platformę na nową oraz dokonano rozbudowy infrastruktury IT w zakresie macierzy dyskowych pod wirtualizację systemów. Ponadto kontynuowano wydatki związane z rozbudową zasobów licencyjnych, dające możliwość rozwoju dla produktów środowiska Ab Initio, Oracle i Microsoft.
 - ✓ Równolegle Bank realizował szereg projektów informatycznych opisanych w części 5 niniejszego rozdziału „Rozwój IT”.
- Znaczne wydatki poniesiono na digitalizację procesów zarządzania ryzykiem, w tym głównie na rozwój i optymalizację procesów kredytowych oraz rozwój procesów samoobsługi przeterminowań dla klientów.
 - ✓ Zakupiono nowoczesne oprogramowanie wspierające cyfrowy obieg dokumentów i zarządzanie cyfrowym repozytorium oraz narzędzia i rozwiązania umożliwiające dalszą automatyzację i robotyzację procesów operacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązań umożliwiających automatyzację pozyskiwania danych z dokumentów wykorzystujące mechanizmy artificial intelligence and machine learning (smartOCR).
 - ✓ Kontynuowano prace nad MSSF 9 i Programem ALM (asset and liquidity management). W szczególności zakończono wdrożenie raportowania z modułu statystycznego w systemie ALM oraz kontynuowano prace nad wdrożeniem modułu dynamicznego w systemie w celu uzupełnienia pomiaru ryzyka o dodatkowe dynamiczne miary ryzyka stopy procentowej.
- W 2019 r. Bank kontynuował inwestycje w rozwój bankowości internetowej, mobilnej i telefonicznej dla klientów detalicznych, doskonalił rozwiązania przetwarzające dane klientów (w tym dane biometryczne), przebudowywał platformę bankowości elektronicznej iBiznes24, systemy CRM i procesy kredytowe dla klientów biznesowych oraz realizował procesy optymalizacyjne i transformacyjne w sieci placówek bankowych zgodnie z Nowym Modelem Dystrybucji. Więcej informacji na ten temat zamieszczono w części 3 niniejszego rozdziału „Rozwój kanałów dystrybucji” oraz w rozdz. IX „Rozwój działalności biznesowej w 2019 r.”
- Realizowano projekty obligatoryjne związanych ze zmianami lub wprowadzeniem nowych regulacji prawnych. Wydatki na projekty regulacyjne w 2019 r. dotyczyły głównie kontynuacji prac mających na celu pełną zgodność z wymogami regulacji PSD2 i RODO.
 - ✓ W ramach prac nad PSD 2 przygotowano interfejs, z którego mogą korzystać inne banki i instytucje, aby zapewnić swoim klientom dostęp do rachunków płatniczych prowadzonych w Santander Bank Polska S.A. i zlecać z nich płatności. Pilotażowo udostępniono też klientom możliwość podłączenia w Santander internet i mobile rachunków płatniczych z PKO BP oraz Alior Bank.
 - ✓ W ramach prac nad RODO poniesiono wydatki na ulepszanie zarządzania danymi osobowymi w organizacji, w tym na zmiany w systemach informatycznych, budowę narzędzi do bezpieczniejszego ich przechowywania, archiwizację wycofanych z eksploatacji systemów, w tym usuwanie z nich zbędnych danych. Stworzono dodatkowe narzędzia zabezpieczające i raportujące procesy przetwarzania danych osobowych.
- Kontynuowano nakładochłonne procesy zmierzające do pełnej integracji ze zorganizowaną częścią Deutsche Bank Polska S.A. Wydatki związane były z rezygnacją z części placówek, modernizacjami w oddziałach przejmujących oraz uspojnianiem standardów bezpieczeństwa w oddziałach.

XI. Sytuacja finansowa w 2019 r.

1. Rachunek zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Struktura zysku Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. przed opodatkowaniem

Skrócony skonsolidowany rachunek zysków i strat Grupy Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)	2019	2018	Zmiana r/r
Dochody ogółem	9 484,5	8 715,5	8,8%
- Wynik z tytułu odsetek	6 580,2	5 742,4	14,6%
- Wynik z tytułu prowizji	2 128,2	2 057,8	3,4%
- Zysk z tytułu sprzedaży/nabycia przedsiębiorstwa ¹⁾	59,1	419,3	-85,9%
- Pozostałe dochody ²⁾	717,0	496,0	44,6%
Koszty ogółem	(4 488,7)	(3 769,0)	19,1%
- Koszty pracownicze i koszty działania	(3 426,2)	(3 242,8)	5,7%
- Amortyzacja ³⁾	(628,2)	(333,5)	88,4%
- Pozostałe koszty operacyjne	(434,3)	(192,7)	125,4%
Odписы netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych	(1 219,4)	(1 085,1)	12,4%
Udział w zysku/stracie jednostek wycenianych metodą praw własności	67,2	62,7	7,2%
Podatek od instytucji finansowych	(599,0)	(499,8)	19,8%
Skonsolidowany zysk przed opodatkowaniem	3 244,6	3 424,3	-5,2%
Obciążenie z tytułu podatku dochodowego	(800,5)	(727,1)	10,1%
Zysk za okres	2 444,1	2 697,2	-9,4%
- Zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A.	2 138,3	2 363,4	-9,5%
- Zysk należny udziałowcom niesprawującym kontroli	305,8	333,8	-8,4%

1) Zysk w wys. 59,1 mln zł ujęty w 2019 r. reprezentuje wynik z rozliczenia sprzedaży Centrum Usług Inwestycyjnych, który w pełnej wersji skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. stanowi składową pozostałych przychodów operacyjnych.

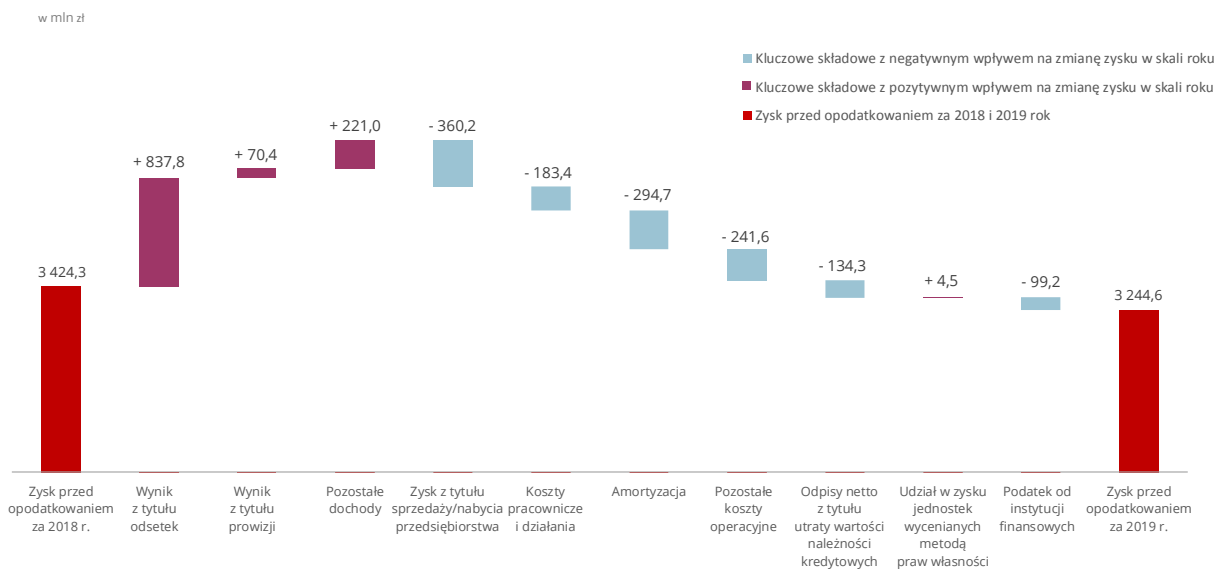
2) Pozostałe dochody to całość dochodów pozaodsetkowych, pozaprowizyjnych i niebędących wynikiem działalności inwestycyjnej/dezinwestycyjnej Grupy, na które składają się następujące pozycje pełnego rachunku zysków i strat: przychody z tytułu dywidend, zysk/strata netto na udziałach w podmiotach powiązanych, wynik handlowy i rewaluacja, wynik na pozostałych instrumentach finansowych i pozostałe przychody operacyjne.

3) Amortyzacja obejmuje amortyzację rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych oraz amortyzację składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania zgodnie ze standardem MSSF 16 obowiązującym od 1 stycznia 2019 r.

Zysk przed opodatkowaniem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r. wyniósł 3 244,6 mln zł i zmniejszył się o 5,2% r/r, a zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A. wyniósł 2 138,3 mln zł i zmniejszył się o 9,5% r/r.

W ujęciu porównywalnym, tj. przy założeniu stałego poziomu opłat z tytułu składek należnych BFG i po wyłączeniu z zysku za 2019 r. wpływu sprzedaży Centrum Usług Inwestycyjnych oraz dodatkowych obciążeń i rezerw na zobowiązania związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych i kredytów konsumenckich, a z zysku za 2018 r. wycofując wpływ transakcji nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. i DB Securities S.A. (zgodnie z zamieszczoną poniżej tabelą „Wybrane pozycje RZIS wpływające na porównywalność okresów”), porównywalny zysk przed opodatkowaniem wzrósł o 15,9% r/r, a porównywalny zysk należny akcjonariuszom Santander Bank Polska S.A. zwiększył się o 19,8% r/r.

ZMIANY W KLUCZOWYCH SKŁADOWYCH SKONSOLIDOWANEGO ZYSKU PRZED OPODATKOWANIEM ZA 2019 R. W PORÓWNIANIU Z 2018 R.



Podsumowanie czynników kształtujących zysk Grupy w 2019 r.

Podstawowe agregaty skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r. i determinujące je czynniki

Dochody ogółem

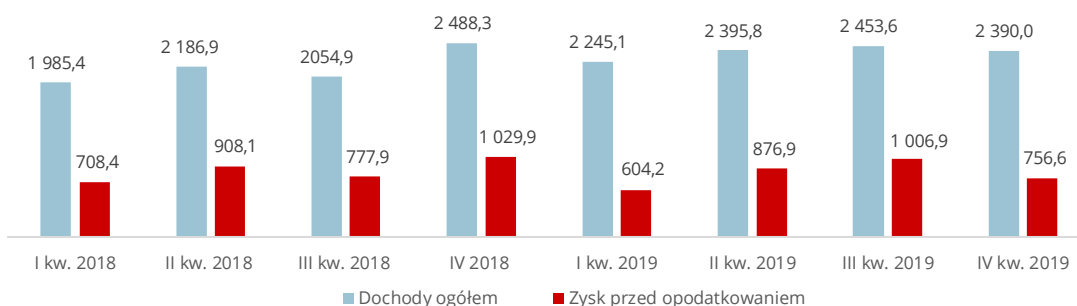
- W 2019 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. odnotowała wzrost **dochodów ogółem** o 8,8% r/r do 9 484,5 mln zł.
- Porównywalne dochody ogółem** wzrosły o 14,8% r/r po wyłączeniu:
 - ✓ Jednorazowych transakcji inwestycyjnych/dezinvestycyjnych Santander Bank Polska S.A., tj. zysku w wys. 59,1 mln zł ze zbycia w 2019 r. zorganizowanej części przedsiębiorstwa Banku (Centrum Usług Inwestycyjnych) oraz zysku w wys. 419,3 mln zł z nabycia przez Bank w 2018 r. zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. i DB Securities.
 - ✓ Kwoty 100,4 mln zł na zwrot części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich, która obciążała wynik odsetkowy netto Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w IV kwartale 2019 r.
- Ww. wzrost porównywalnych dochodów ogółem jest konsekwencją poprawy wyników Grupy z działalności podstawowej oraz z aktywności na rynku instrumentów finansowych. Na szczególną uwagę zasługują następujące zwiększenia:
 - ✓ Wzrost **wyniku z tytułu odsetek** o 14,6% r/r, a w ujęciu porównywalnym (po wyłączeniu ww. kwoty 100,4 mln zł) o 16,3% r/r napędzany przez wolumeny biznesowe rosnące organicznie oraz w drodze przejęcia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. w listopadzie 2018 r.
 - ✓ Wzrost **wyniku z tytułu prowizji** o 3,4% r/r za sprawą rosnących portfeli kredytowych, dynamicznej sprzedaży ubezpieczeń, zdalnej dostępności transakcji wymiany walutowej, wysokich obrotów bezgotówkowych generowanych przez karty kredytowe i debetowe oraz zwiększonej bazy rachunków bieżących. Negatywny wpływ na poziom wyniku miały spadki dochodów prowizyjnych z działalności maklerskiej, emisyjnej oraz z dystrybucji i zarządzania aktywami funduszy inwestycyjnych, które były uwarunkowane zewnętrznymi (niekorzystna koniunktura giełdowa i przepisy regulujące działalność funduszy inwestycyjnych), a także koszty realizowanych przez Grupę transakcji gwarancyjnych i restrukturyzacyjnych.
 - ✓ Wzrost **pozostałych dochodów** (tj. dochodów pozaodsetkowych, pozaprowizyjnych i niewynikających z transakcji inwestycyjnych/dezinvestycyjnych) o 44,6% r/r za sprawą wyniku na pozostałych instrumentach finansowych (+394,7% r/r), wyniku handlowego i rewaluacji (+49,1% r/r) oraz pozostałych przychodów operacyjnych (+1,4% r/r).

Podstawowe agregaty skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r. i determinujące je czynniki (cd.)

Koszty ogółem	<ul style="list-style-type: none"> • Koszty operacyjne ogółem zwiększyły się o 19,1% r/r do 4 488,7 mln zł pod wpływem następujących zdarzeń: <ul style="list-style-type: none"> ✓ utworzenia rezerw na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych oraz zwrotem części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich w łącznej wysokości 266,6 mln zł; ✓ wzrostu kosztów ponoszonych na rzecz regulatorów rynku, w tym wyższej o 79,9 mln zł r/r łącznej kwoty obowiązkowych składek na rzecz BFG zaliczonych w ciężar 2019 r. (składka na rzecz przymusowej restrukturyzacji banków wyniosła 199,3 mln zł w porównaniu z 89,5 mln zł w 2018 r.). • Po wyłączeniu z okresu sprawozdawczego ww. rezerw na ryzyko prawne i przy założeniu stałego poziomu opłat należnych BFG w obu analizowanych okresach, porównywalne koszty ogółem wzrosły o 9,9% r/r. Głównym powodem wzrostu są: <ul style="list-style-type: none"> ✓ wyższe o 11,9% r/r koszty pracownicze w wyniku przeglądu i regulacji wynagrodzeń oraz odpraw z tytułu zwolnień grupowych w Santander Bank Polska S.A. ✓ zwiększona amortyzacja w związku z rozbudową infrastruktury informatycznej i bazy operacyjnej Grupy po przejściu zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A.
Odpisy netto	<ul style="list-style-type: none"> • Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych wyniosły 1 219,4 mln zł i zwiększyły się o 12,4% r/r, odzwierciedlając przede wszystkim: <ul style="list-style-type: none"> ✓ dynamikę wzrostu nowych ekspozycji kredytowych (z wysokim udziałem kredytów konsumenckich i hipotecznych) za sprawą akcji kredytowej realizowanej przez rozszerzoną sieć sprzedaży; ✓ przejęcie portfela kredytów detalicznych Deutsche Bank Polska S.A. w listopadzie 2018 r.; ✓ sprzedaż wierzytelności kredytowych przez Santander Bank Polska S.A oraz Santander Consumer Bank S.A. ✓ kontynuację konserwatywnego podejścia Grupy do ryzyka kredytowego.
Podatek od instytucji finansowych	<ul style="list-style-type: none"> • Obciążenie z tytułu podatku od instytucji finansowych wyniosło 599,0 mln zł i wzrosło o 19,8% r/r wraz ze wzrostem bazy aktywów podlegających opodatkowaniu. Wartość podatku za okres porównawczy uwzględnia retrospektywną korektę ujęcia wybranych transakcji na skarbowych papierach wartościowych.

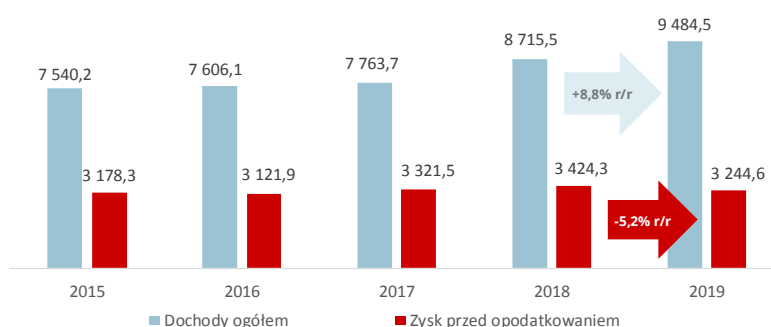
DOCHODY OGÓŁEM I ZYSK PRZED OPODATKOWANIEM GRUPY W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2018 R. I 2019 R.

w mln zł



DOCHODY OGÓŁEM I ZYSK PRZED OPODATKOWANIEM W LATACH 2015-2019

w mln zł



Porównywalność okresów

Dane finansowe zawarte w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2019 r. nie są w pełni porównywalne z poprzednim rokiem ze względu na:

- wzrost skali działania w wyniku przejęcia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. z dniem 9 listopada 2018 r.;
- zastosowanie po raz pierwszy MSSF 16 „Leasing” z wykorzystaniem zmodyfikowanego podejścia retrospektywnego (dane porównawcze nie zostały przekształcone);
- wystąpienie zdarzeń zestawionych w poniższej tabeli.

Wybrane pozycje RZiS wpływające na porównywalność okresów

2019 r.

2018 r.

Składki na rzecz BFG wniesione przez Grupę Santander Bank Polska S.A. (koszty działania)	<ul style="list-style-type: none"> 282,8 mln zł, w tym 83,5 mln zł na fundusz gwarancyjny i 199,3 mln zł na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków 	<ul style="list-style-type: none"> 202,8 mln zł, w tym 113,3 mln zł na fundusz gwarancyjny i 89,5 mln zł na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków
Rezerwa na ryzyko prawne (pozostałe koszty operacyjne)	<ul style="list-style-type: none"> 266,6 mln zł, w tym rezerwa związana z portfelem walutowych kredytów hipotecznych w wys. 173,1 mln zł i rezerwa związana ze zwrotem części opłat z tytułu przedterminowo spłaconych kredytów konsumpcyjnych w wys. 93,5 mln zł 	<ul style="list-style-type: none"> Brak analogicznej rezerwy
Obciążenie wyniku odsetkowego kosztami zwrotu opłat z tytułu przedterminowo spłaconych kredytów konsumpcyjnych (wynik z tytułu odsetek)	<ul style="list-style-type: none"> 100,4 mln zł 	<ul style="list-style-type: none"> Brak analogicznych obciążeń
Wpływ przedsięwzięć inwestycyjnych i dezinvestycyjnych (pozostałe przychody operacyjne/ zysk z tytułu nabycia przedsiębiorstwa)	<ul style="list-style-type: none"> 59,1 mln zł - zysk z tytułu rozliczenia sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa Santander Bank Polska S.A., tj. Centrum Usług Inwestycyjnych (pozostałe przychody operacyjne) 	<ul style="list-style-type: none"> 419,3 mln zł - zysk z finalnego rozliczenia transakcji nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. oraz spółki DB Securities S.A. (nadwyżka wartości godziwej przejętych aktywów netto ponad cenę nabycia) (zysk z tytułu nabycia przedsiębiorstwa)
Dodatkowy odpis na portfel należności od klientów przejęty w drodze transakcji nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. (odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych)	<ul style="list-style-type: none"> Brak transakcji nabycia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części 	<ul style="list-style-type: none"> 130,5 mln zł

Przekształcenia okresu porównawczego

Dane za 2018 r. zawarte w skonsolidowanym rachunku zysków i strat za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2019 r. zostały skorygowane w porównaniu z opublikowanymi w Raporcie Rocznym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 rok. Poniższa tabela zawiera podsumowanie ww. zmian.

Pozycja w RZiS za 2018 r.	Zmiana w porównaniu ze sprawozdaniem finansowym za 2018 r. opublikowanym 22.02.2019 r.	Wartość po zmianie	Opis
Zysk z tytułu nabycia przedsiębiorstwa	• 31,6 mln zł	• 419,3 mln zł	• Ostateczne rozliczenie nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. i DB Securities.
Podatek od instytucji finansowych	• -33,4 mln zł	• -499,8 mln zł	• Dodatkowe obciążenie z tytułu podatku od instytucji finansowych wynikające ze zmiany podejścia do ujmowania wybranych transakcji na skarbowych papierach dłużnych.
Zysk przed opodatkowaniem	• -1,9 mln zł	• 3 424,3 mln zł	• jw.

Przekształcenia danych porównawczych, dokonane w skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2019 r. w związku z ostatecznym rozliczeniem nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. i DB Securities S.A. oraz zmianą ujęcia wybranych transakcji na skarbowych papierach dłużnych, zaprezentowano w „Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” w nocie 2 „Zasady sporządzania skonsolidowanego sprawozdania finansowego”, sekcja 2.4 „Porównywalność z wynikami poprzednich okresów”.

Struktura podmiotowa zysku Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. przed opodatkowaniem

Składowe zysku Grupy Santander Bank Polska S.A. przed opodatkowaniem w mln zł (ujęcie podmiotowe)	2019	2018	Zmiana r/r
Santander Bank Polska S.A.	2 735,1	2 665,0	2,6%
Spółki zależne:	948,3	1 076,3	-11,9%
Santander Consumer Bank S.A. z jednostkami zależnymi ¹⁾	651,2	764,1	-14,8%
Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	213,8	234,6	-8,9%
Santander Finanse Sp. z o.o. z jednostkami zależnymi (Santander Leasing S.A., Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company, Santander Factoring Sp. z o.o., Santander F24 S.A.)	90,1	77,5	16,3%
Pozostałe spółki ²⁾	(6,8)	0,1	-
Wycena metodą praw własności	67,2	62,7	7,2%
Eliminacja dywidend otrzymanych przez Santander Bank Polska S.A. i korekty konsolidacyjne ³⁾	(506,0)	(379,7)	33,3%
Zysk przed opodatkowaniem	3 244,6	3 424,3	-5,2%

1) Poza Bankiem SCB S.A. w skład Grupy Kapitałowej SCB S.A. na dzień 31.12.2019 r. wchodziły następujące podmioty: Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., Santander Consumer Finanse Sp. z o.o., SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o., SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o., PSA Finance Polska Sp. z o.o. i PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o. Zaprezentowane kwoty stanowią zysk przed opodatkowaniem Grupy SCB S.A. za wskazane okresy po uwzględnieniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych.

2) Santander Inwestycje Sp. z o.o. oraz Santander Securities S.A. do momentu podziału i likwidacji spółki w dniu 8 listopada 2019 r.

3) Obejmuje korekty konsolidacyjne i dywidendy, w tym 335,1 mln zł z SCB S.A. (259,9 mln zł w 2018 r.), 95,0 mln zł z Santander TFI S.A. (33,3 mln zł w 2018 r.), 58,7 mln zł ze spółek Santander Aviva TU S.A. i Santander Aviva TUnŻ S.A. (60,7 mln zł w 2018 r.) oraz 20,9 mln zł ze spółki Santander Finanse Sp. z o.o. (38,8 mln zł w 2018 r.).

Santander Bank Polska S.A. (jednostka dominująca Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.)

Jednostkowy zysk przed opodatkowaniem Santander Bank Polska S.A. za 2019 r. wyniósł 2 735,1 mln zł i zwiększył się o 2,6% r/r. Poszczególne składowe zysku wypracowanego przez Bank zaprezentowano poniżej w sekcji dotyczącej sytuacji finansowej Santander Bank Polska S.A. w 2019 r.

Jednostki zależne

Łączny zysk przed opodatkowaniem konsolidowanych z Santander Bank Polska S.A. spółek zależnych zmniejszył się o 11,9% r/r pod wpływem spadku zyskowności Grupy Consumer Bank S.A. i spółki Santander TFI S.A.

Grupa SCB S.A.

Wkład Grupy Santander Consumer Bank S.A. do skonsolidowanego wyniku brutto Grupy Santander Bank Polska S.A. za 2019 r. wyniósł 651,2 mln zł (po wyłączeniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych) i był niższy o 14,8% w skali roku, odzwierciedlając następujące zmiany:

- Wzrost wyniku odsetkowego netto o 3,8% r/r do 1 570,2 mln zł pod wpływem systematycznego wzrostu portfela kredytowego i korzystnych zmian zachodzących w jego strukturze (wzrost udziału produktów wysokomarżowych, tj. kredytów gotówkowych, kart kredytowych i leasingu). Wynik odsetkowy za 2019 r. obciążony został dodatkowo kwotą w wysokości 54,6 mln zł na zwrot części prowizji z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumpcyjnych.
- Przyrost wyniku z tytułu prowizji o 3,1% r/r do 132,8 mln zł za sprawą wyższych przychodów z ubezpieczeń (uwzględniających jednorazowe zdarzenie w ramach współpracy z partnerem ubezpieczeniowym) oraz lepszego wyniku prowizyjnego wygenerowanego przez karty kredytowe. Wpływ ww. czynników częściowo zniwelowały koszty prowizyjne związane z sekurytyzacją, jak również brak przychodów z tytułu obsługi transakcji kasowych (od lipca 2019 r.).
- Wyższy o 10,8% r/r ujemny wynik na odpisach z tytułu utraty wartości aktywów finansowych w wysokości 300,2 mln zł ze względu na wzrost portfela należności kredytowych ogółem i zmianę jego struktury produktowej (rosnący udział kredytów gotówkowych i zmniejszający się udział kredytów hipotecznych).
- Wzrost bazy kosztów operacyjnych o 28,2% r/r do poziomu 783,1 mln zł z powodu zwiększonych opłat na Bankowy Fundusz Gwarancyjny, wyższych kosztów osobowych, wzrostu amortyzacji systemów IT wraz z rozwojem technologicznym, a także wskutek zawiązania rezerw na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych w wysokości 24,1 mln zł oraz na zwroty części prowizji za udzielenie kredytów konsumpcyjnych spłaconych przed terminem w wysokości 84,5 mln zł.

Pozostałe spółki zależne

Zysk brutto spółki Santander TFI S.A. za 2019 r. zmniejszył się o 8,9% r/r do 213,8 mln zł z powodu niższych dochodów z opłat za zarządzanie aktywami wraz ze spadkiem średniej wartości aktywów netto funduszy inwestycyjnych i zawężaniem się marży z powodu zmiany struktury aktywów w kierunku subfunduszy niskomarżowych (np. z udziałem obligacji korporacyjnych i skarbowych) oraz implementacji rozwiązań regulacyjnych ograniczających poziom marży (Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 13 grudnia 2018 r. w sprawie maksymalnej wysokości wynagrodzenia stałego towarzystwa za zarządzanie funduszem inwestycyjnym otwartym lub specjalistycznym funduszem inwestycyjnym otwartym).

Łączny zysk przed opodatkowaniem spółek kontrolowanych przez Santander Finanse Sp. z o.o. zwiększył się o 16,3% r/r do 90,1 mln zł.

- Łączny zysk brutto spółek Santander Leasing S.A., Santander Finanse Sp. z o.o., Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company i Santander F24 S.A. zwiększył się w skali roku o 16,5% do 62,7 mln zł. Dobre wyniki spółek w zakresie finansowania przedmiotów leasingu i sprzedaży ubezpieczeń przełożyły się na dwucyfrowe wzrosty wartości pracującego portfela należności leasingowych (+12% r/r), dochodów odsetkowych netto (+10,5% r/r) i wyniku z działalności ubezpieczeniowej (+20% r/r). Wyższy w skali roku poziom odpisów netto z tytułu utraty wartości nie wpłynął na jakość portfela leasingowego.
- Spółka Santander Factoring Sp. z o.o. odnotowała wzrost zysku brutto o 15,5% r/r do 27,4 mln zł pod wpływem wyższego o 36,9% r/r wyniku z tytułu odsetek, który powstał w oparciu o rosące w tempie 12,1 % należności faktoringowe i skompensował wzrost ujemnego salda odpisów aktualizujących.

Składowe zysku Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. przed opodatkowaniem

Dochody ogółem

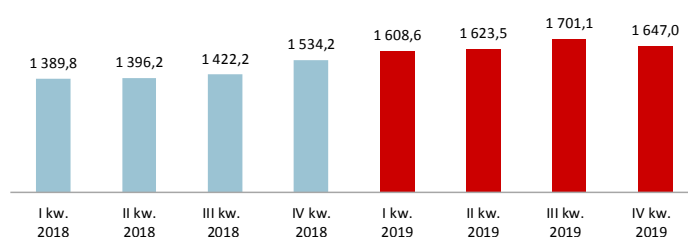
Dochody ogółem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r. wyniosły 9 484,5 mln zł i były wyższe o 8,8% r/r. Porównywalne dochody ogółem wzrosły o 14,8% r/r po wyłączeniu z analizowanego okresu jednorazowego zysku w wys. 59,1 mln zł ze sprzedaży Centrum Usług Inwestycyjnych i kwoty 100,4 mln zł zaliczonej w ciężar wyniku odsetkowego na pokrycie zwrotów części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich, a z okresu porównawczego eliminując zysk z nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. i DB Securities w wys. 419,3 mln zł.

Wynik z tytułu odsetek

Wynik z tytułu odsetek za 2019 r. osiągnął wartość 6 580,2 mln zł i wzrósł o 14,6% r/r, a w ujęciu porównywalnym (pomijając wpływ opisanej wyżej kwoty 100,4 mln zł) o 16,3% r/r, co odzwierciedla zwiększoną bazę aktywów oprocentowanych netto, korzystne tendencje rozwojowe w ramach struktury bilansu Grupy (wzrost w skali roku niskokosztowych środków bieżących od klientów indywidualnych i wysokomarżowych kredytów gotówkowych) oraz elastyczne zarządzanie parametrami oferty cenowej i produktowej.

WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK W KOLEJNYCH KWARTAŁACH 2018 R. I 2019 R.

w mln zł



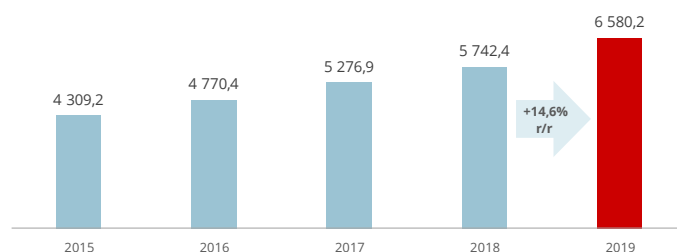
W analizowanym okresie przychody odsetkowe wyniosły 8 461,8 mln zł i zwiększyły się o 17,3% r/r w oparciu o wzrost bazy oprocentowanych aktywów netto (pozyskanych w procesie organicznym oraz w trybie przejęcia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. w listopadzie 2018 r.), w szczególności należności kredytowych i dłużnych inwestycyjnych papierów wartościowych.

Koszty odsetkowe osiągnęły tempo wzrostu na poziomie 27,9% r/r i zamknęły się kwotą 1 881,7 mln zł w efekcie inkorporacji detalicznego portfela depozytowego Deutsche Bank Polska S.A., a także wskutek skutecznej akwizycji środków oszczędnościowych oraz aktywności Grupy w zakresie emisji własnych papierów dłużnych.

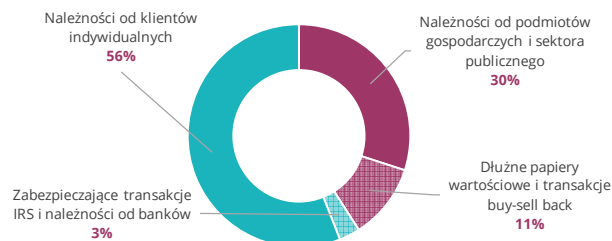
W 2019 r. należności od klientów przyniosły średnioroczny przychód z tytułu odsetek nominalnych na poziomie 5,0%, a zobowiązania wobec klientów obciążone były średniorocznym nominalnym kosztem odsetkowym w wysokości 0,9%, utrzymując się na poziomie poprzedniego roku.

WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK W LATACH 2015-2019

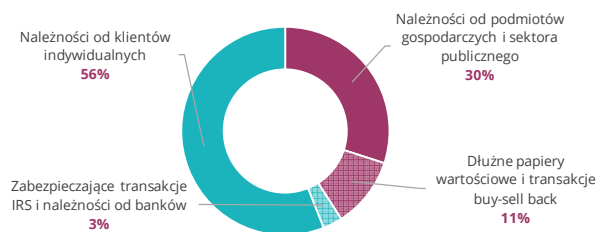
w mln zł



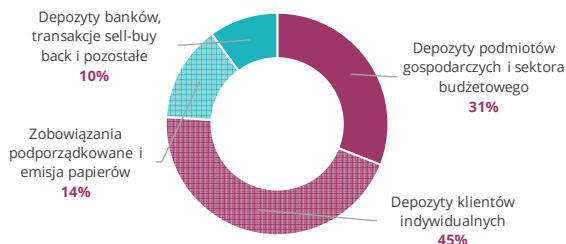
STRUKTURA PRZYCHODÓW ODSETKOWYCH W 2019 R.



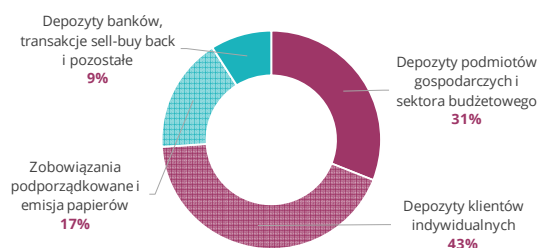
STRUKTURA PRZYCHODÓW ODSETKOWYCH W 2018 R.



STRUKTURA KOSZTÓW ODSETKOWYCH W 2019 R.

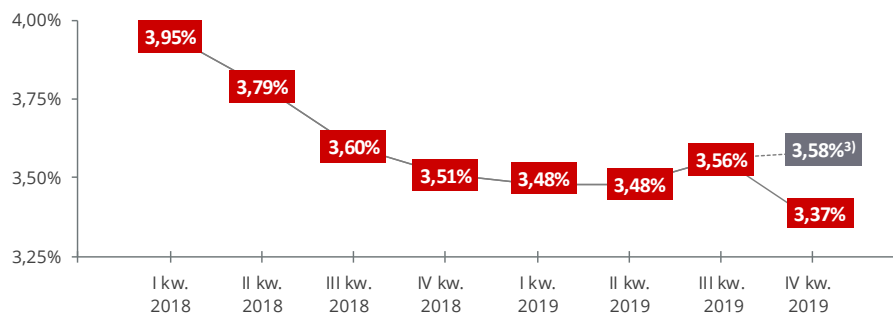


STRUKTURA KOSZTÓW ODSETKOWYCH W 2018 R.



Skumulowana marża odsetkowa netto uległa zawężeniu z 3,66% w 2018 r. do 3,46% w 2019 r., a wyłączając wpływ dodatkowego obciążenia wyniku z tytułu odsetek w wys. 100,4 mln zł, spadła do 3,52% pod wpływem rosnących kosztów finansowania aktywów związanych m.in. z akwizycją środków depozytowych (organicznie i w drodze przejęcia portfeli detalicznych Deutsche Bank Polska S.A. pod koniec 2018 r.) oraz aktywnością Grupy w zakresie emisji papierów wartościowych.

**MARŻA ODSETKOWA NETTO¹⁾ W KOLEJNYCH KWARTAŁACH LAT 2018-2019
(ZAWIERA PUNKTY SWAPOWE)²⁾**



- 1) Poziom kwartalnej marży odsetkowej netto za 2018 r. i 2019 r. został dostosowany do retrospektywnej zmiany ujęcia określonych transakcji na skarbowych papierach wartościowych.
- 2) Kalkulacja marży odsetkowej netto Santander Bank Polska S.A. uwzględnia alokację punktów swapowych generowanych przez instrumenty pochodne wykorzystywane w procesie zarządzania płynnością. Nie uwzględnia natomiast przychodów odsetkowych z portfela dłużnych papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu i innych ekspozycji związanych z transakcjami handlowymi.
- 3) Zannualizowana marża odsetkowa netto w wys. 3,58% za IV kwartał 2019 r. nie uwzględnia obciążenia wyniku z tytułu odsetek w kwocie 100,4 mln zł na zwrot części opłat z tytułu przedterminowo spłaconych kredytów konsumenckich.

Kwartałna marża odsetkowa netto (annualizowana w ujęciu kwartalnym) – po okresie spadków trwających od początku 2018 r. – w 2019 r. odnotowała wzrost, osiągając w IV kwartale 2019 r. poziom 3,58% wobec 3,48% w I kwartale 2019 r. Powstała zmiana jest efektem procesu optymalizacji oferty depozytowej oraz szybkiego tempa wzrostu kredytów (szczególnie kredytów gotówkowych dla klientów indywidualnych). Uwzględniając koszty zwrotu opłat z tytułu przedterminowych spłat kredytów konsumenckich, marża odsetkowa netto obniżyła się w IV kwartale do 3,37%.

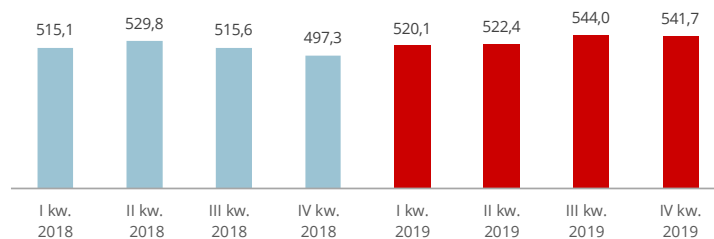
Wynik z tytułu prowizji

Wynik z tytułu prowizji (w mln zł)	2019	2018	Zmiana r/r
Prowizje walutowe	442,7	396,0	11,8%
E-Biznes i płatności ¹⁾	387,9	386,4	0,4%
Obsługa rachunków i obrót pieniężny ²⁾	324,6	317,4	2,3%
Prowizje kredytowe ³⁾	302,6	264,0	14,6%
Dystrybucja i zarządzanie aktywami	283,9	290,4	-2,2%
Prowizje ubezpieczeniowe	202,8	182,4	11,2%
Karty kredytowe	145,8	135,7	7,4%
Działalność maklerska	51,3	58,9	-12,9%
Gwarancje i poręczenia ⁴⁾	45,7	61,6	-25,8%
Pozostałe prowizje ⁵⁾	(59,1)	(35,0)	68,9%
Razem	2 128,2	2 057,8	3,4%

- 1) Prowizje dot. płatności (zagranicznych, masowych, transferów Western Union), finansowania handlu zagranicznego, kart debetowych, obsługi instytucji zewnętrznych oraz innych usług elektronicznych i telekomunikacyjnych.
- 2) Przychody prowizyjne z tytułu obsługi rachunków i obrotu pieniężnego zostały pomniejszone o analogiczne koszty, które w Nocie 7 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” zawarte są w pozycji „pozostałe” (2,4 mln zł za 2019 r. i 5,8 mln zł za 2018 r.).
- 3) Dochody prowizyjne z działalności kredytowej, faktoringowej i leasingowej, które nie podlegają amortyzacji do dochodu odsetkowego. Linia obejmuje m.in. koszty pośrednictwa kredytowego.
- 4) Przychody prowizyjne z tytułu gwarancji i poręczeń zostały pomniejszone o analogiczne koszty, które w Nocie 7 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” zawarte są w pozycji „pozostałe” (26,7 mln za 2019 r. i 8,9 mln zł za 2018 r.).
- 5) Prowizje z tytułu organizowania emisji i pozostałe.

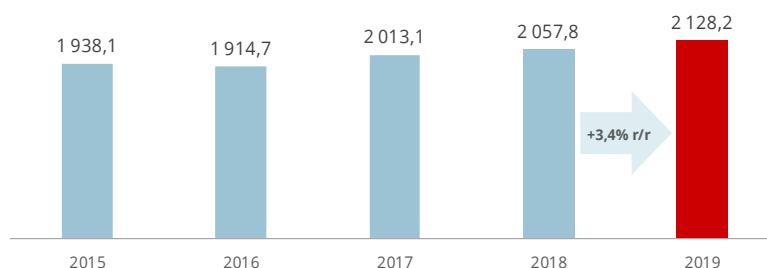
WYNIK Z TYTUŁU PROWIZJI W KOLEJNYCH KWARTAŁACH 2018 R. I 2019 R.

w mln zł

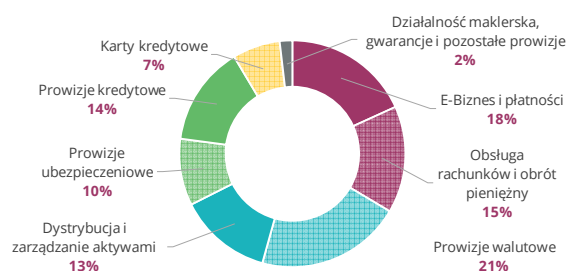


WYNIK Z TYTUŁU PROWIZJI W LATACH 2015-2019

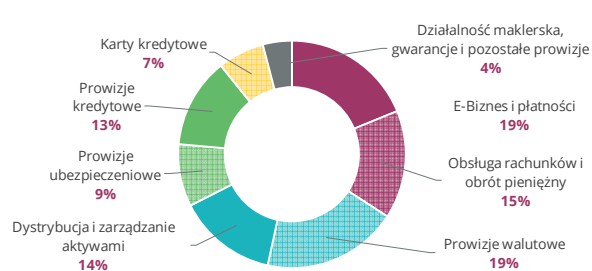
w mln zł



STRUKTURA WYNIKU Z TYTUŁU PROWIZJI W 2019 R.



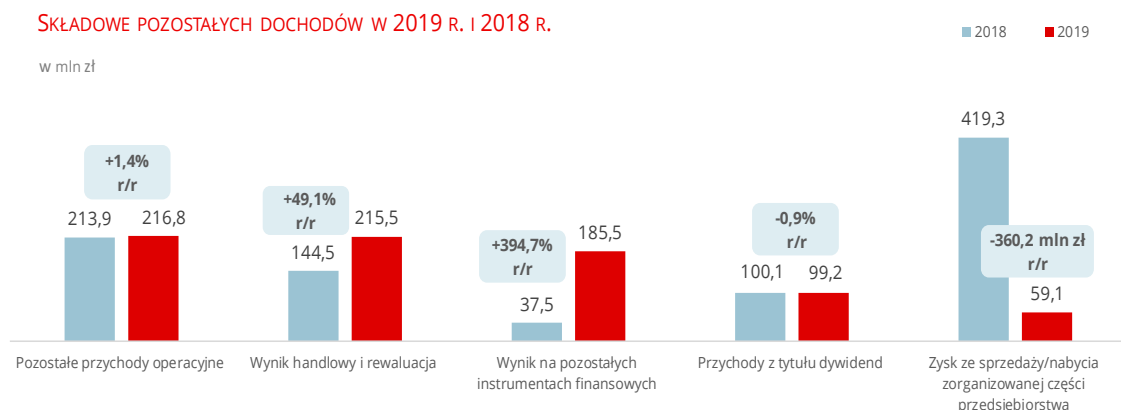
STRUKTURA WYNIKU Z TYTUŁU PROWIZJI W 2018 R.



Wynik z tytułu prowizji za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2019 r. wyniósł 2 128,2 mln zł był wyższy w stosunku rocznym o 3,4%, co jest wypadkową działalności poszczególnych linii biznesowych Santander Bank Polska S.A. i spółek zależnych. Poniżej omówiono najważniejsze zmiany:

- Poprawa dochodów z prowizji walutowych (+11,8% r/r) odzwierciedla kompleksowe działania Grupy na rzecz wspierania handlu zagranicznego i rozwoju elektronicznych usług wymiany walut e-FX (w ramach platformy iBiznes24) oraz Kantor Santander (dostępnych w Santander online i Santander mobile).
- Wzrost r/r o 14,6% wyniku prowizyjnego z działalności kredytowej to rezultat aktywności Grupy w zakresie finansowania różnorodnych potrzeb kredytowych i przedsięwzięć klientów przy względnie stabilnym w skali roku poziomie obciążeń związanych z powiększoną siecią pośrednictwa kredytowego (+2,9% r/r) w wyniku pozyskania nowych partnerów i przejęcia wraz z detaliczną częścią Deutsche Bank Polska S.A. agencyjnego modelu operacyjnego.
- Wyższe o 11,2% r/r dochody prowizyjne netto z tytułu ubezpieczeń stanowią wypadkową wzrostu przychodów Santander Bank Polska S.A. i Santander Leasing S.A. w związku z wysoką dynamiką sprzedaży ubezpieczeń do kredytów gotówkowych Banku i ubezpieczeń komunikacyjnych spółki, a także rozpoznaniem przez Santander Consumer Bank S.A. jednorazowego zdarzenia w ramach współpracy z partnerem ubezpieczeniowym.
- Wynik prowizyjny z tytułu wydawnictwa i obsługi połączonego portfela kart kredytowych Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A. wzrósł o 7,4% r/r w wyniku wzrostu obrotów bezgotówkowych generowanych przez te instrumenty oraz dochodów z tytułu opłat miesięcznych.
- Prowizje z działalności maklerskiej zmniejszyły się o 12,9% r/r ze względu na spadek obrotów klientów biura maklerskiego na wtórnym rynku giełdowym zgodnie z tendencją rynkową obserwowaną w 2019 r., niższy udział klientów indywidualnych w obrotach giełdy ogółem oraz rosnącą konkurencją ze strony zdalnych członków giełdy.
- Niższy o 2,2% r/r poziom dochodów prowizyjnych z tytułu dystrybucji i zarządzania aktywami to efekt spadku dochodów z opłat za zarządzanie aktywami funduszy inwestycyjnych i portfeli indywidualnych powstały wskutek:
 - ✓ obniżenia się średniej wartości aktywów netto pod zarządzaniem Santander TFI S.A. (odpływ aktywów w związku z dekonstrukcją giełdową);
 - ✓ zawężenia się marży ze względu na zmianę struktury aktywów w kierunku subfunduszy niskomaryżowych (m.in. fundusze obligacji skarbowych i korporacyjnych) oraz obniżenie stawek opłat za zarządzanie wybranymi subfunduszami zgodnie z obowiązującymi regulacjami określającymi maksymalną wysokość wynagrodzenia stałego towarzystwa za zarządzanie funduszem inwestycyjnym.
- Spadek wyniku prowizyjnego z tytułu gwarancji i poręczeń o 25,8% r/r oraz wzrost o 68,9% r/r ujemnego wyniku na pozostałych prowizjach to przede wszystkim konsekwencja wyższych kosztów Banku i spółek zależnych związanych w działalnością gwarancyjną i sekurytyzacyjną.

Dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne



Zaprezentowane na powyższym wykresie dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne wyniosły łącznie 915,3 mln zł i zmniejszyły się o 15,2% r/r, co jest efektem wysokiej bazy związanej z powstaniem w 2018 r. zysku z nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. i DB Securities S.A. w wysokości 419,3 mln zł (nadwyżka wartości godziwej przejętych aktywów netto ponad cenę nabycia). W 2019 r. rozpoznano zysk w wysokości 59,1 mln zł z tytułu sprzedaży Centrum Usług Inwestycyjnych przeprowadzonej w ramach transformacji modelu biznesowego Santander Bank Polska S.A. Centrum stanowiło zorganizowaną część przedsiębiorstwa Banku i zajmowało się świadczeniem profesjonalnych usług agenta transferowego na rzecz Santander TFI S.A. i zarządzanych przez spółkę funduszy inwestycyjnych.

Wyłączając zysk z ww. transakcji inwestycyjnych/dezinvestycyjnych „pozostałe dochody Grupy” wyniosły 717,0 mln zł i wzrosły o 44,6% r/r.

- Pozostałe przychody operacyjne osiągnęły wartość 216,8 mln zł i wzrosły o 1,4% r/r. Rozpoznane po raz pierwszy w ramach tego agregatu przychody z tytułu modyfikacji umów leasingu zgodnie z MSSF 16 „Leasing” skompensowały spadek wyniku z tytułu sprzedaży i likwidacji środków trwałych oraz niższy poziom rozwiązań rezerw na zobowiązania sporne i inne aktywa.
- Wynik handlowy i rewaluacja Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2019 r. osiągnął wartość dodatnią na poziomie 215,5 mln zł i przekroczył o 49,1% r/r poziom odnotowany w 2018 r. Poprawa wyniku powstała za sprawą:
 - ✓ Operacji na rynku pochodnych instrumentów finansowych oraz międzybankowym rynku walutowym, które wygenerowały łączny zysk w wysokości 211,5 mln zł, tj. o 40,9% więcej niż w poprzednim roku. Linia ta nie uwzględnia dochodu odsetkowego z transakcji CIRS i IRS desygnowanych jako instrumenty zabezpieczające w rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych (180,9 mln zł za 2019 r. wobec 204,7 mln zł za 2018 r.), które ujmowane są w przychodach odsetkowych.
 - ✓ Pozytywnej zmiany wartości godziwej należności kredytowych obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy w wysokości 30,2 mln zł w 2019 r. wobec straty na poziomie 24,4 mln zł w 2018 r.
 - ✓ Jednocześnie operacje dłużnymi i kapitałowymi inwestycyjnymi papierami wartościowymi wycenianymi w wartości godziwej przez wynik finansowy przyniosły stratę w wysokości 26,1 mln zł w 2019 r. wobec zysku w wysokości 18,8 mln zł w okresie porównawczym.
- Wynik na pozostałych instrumentach finansowych (razem z wynikiem na udziałach w podmiotach powiązanych) wyniósł 185,5 mln zł wobec 37,5 mln zł w poprzednim roku. Przy wsparciu trendów rynkowych Grupa zrealizowała zysk w wysokości 124,7 mln zł na sprzedaży dłużnych papierów wartościowych (28,3 mln zł w 2018 r.), głównie obligacji skarbowych oraz odnotowała wysoką pozytywną zmianę wartości godziwej akcji Visa Inc. w wysokości 57,0 mln zł (12,3 mln zł w 2018 r.).
- Przychody z tytułu dywidend wyniosły 99,2 mln zł i zmniejszyły się o 0,9% r/r przy niższym poziomie dywidend otrzymanych ze spółek z Grupy Aviva wchodzących w skład inwestycyjnego portfela instrumentów kapitałowych Santander Bank Polska S.A. (88,6 mln zł w 2019 r. wobec 91,4 mln zł w 2018 r.).

Odpisy z tytułu utraty wartości

Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych wyceniane w zamortyzowanym koszcie (w mln zł)	Koszyk 1		Koszyk 2		Koszyk 3		POCI		Razem	Razem
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Odpis na należności od banków	-	(0,1)	-	-	-	-	-	-	-	(0,1)
Odpis na należności od klientów	(93,4)	(217,7)	(436,0)	(307,7)	(772,8)	(625,1)	73,2	60,7	(1 229,0)	(1 089,8)
Przychód z tytułu należności odzyskanych	-	-	-	-	(5,2)	11,9	-	-	(5,2)	11,9
Odpis na kredytowe zobowiązania pozabilansowe	14,6	(5,0)	2,8	4,5	(2,6)	(6,6)	-	-	14,8	(7,1)
Razem	(78,8)	(222,8)	(433,2)	(303,2)	(780,6)	(619,8)	73,2	60,7	(1 219,4)	(1 085,1)

W 2019 r. obciążenie rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. z tytułu odpisów związanych z utratą wartości należności kredytowych wyniosło 1 219,4 mln zł wobec 1 085,1 mln zł w ubiegłym roku, w tym odpisy Grupy Santander Consumer Bank S.A. osiągnęły wartość 300,2 mln zł wobec 271,0 mln zł w okresie porównawczym.

Wzrost salda odpisów z tytułu utraty wartości należności kredytowych od klientów Grupy (z 1 089,8 mln zł za 2018 r. do 1 229,0 mln zł za 2019 r.), odzwierciedla:

- ✓ dynamiczny wzrost nowych ekspozycji kredytowych (z wysokim udziałem kredytów konsumenckich i hipotecznych) za sprawą akcji kredytowej realizowanej przez rozszerzoną sieć sprzedaży (obejmującą oddziały i pośredników przejętych wraz z Deutsche Bank Polska S.A.);
- ✓ przejęcie portfela kredytów detalicznych Deutsche Bank Polska S.A. w listopadzie 2018 r.;
- ✓ sprzedaż wierzytelności kredytowych przez Santander Bank Polska S.A. oraz Santander Consumer Bank S.A. (m.in. kredytów gotówkowych i hipotecznych) o łącznej wartości 1 460,3 mln zł w 2019 r. w porównaniu z 2 122,8 mln zł w 2018 r. (z pozytywnym wpływem na wynik brutto w wysokości 16,1 mln zł w 2019 r. i 24,6 mln zł w 2018 r.); szczegóły zamieszczono w poniższej tabeli „Sprzedaże wierzytelności”.

Mniejsze znacznie miały zdarzenia występujące rutynowo w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym, takie jak: rekalkulacja parametrów rezerw, przeklasyfikowania portfeli kredytów czy indywidualne przypadki pogorszenia oceny kredytowej. W 2019 r. nie zaobserwowano powtarzających się zdarzeń mających istotny wpływ na obserwowany poziom ryzyka. Grupa kontynuowała konserwatywne podejście do ryzyka kredytowego.

Sprzedaże wierzytelności

Santander Bank Polska S.A.	<ul style="list-style-type: none"> W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. sprzedał portfel wymagalnych wierzytelności od klientów indywidualnych i firmowych o wartości 1 146,4 mln zł z negatywnym wpływem na wynik brutto bieżącego okresu na poziomie 20,2 mln zł, podczas gdy w poprzednim roku strata na sprzedaży wyniosła 3,1 mln zł i dotyczyła wierzytelności o łącznej wartości 1 361,7 mln zł.
Santander Consumer Bank Polska S.A.	<ul style="list-style-type: none"> Santander Consumer Bank S.A. dokonał sprzedaży spisanego portfela pożyczek gotówkowych, kredytów ratalnych oraz kart kredytowych o łącznej wartości 189,3 mln zł, osiągając zysk przed opodatkowaniem w wysokości 13,2 mln zł brutto. Analogiczne transakcje sprzedaży z poprzedniego roku dotyczyły spisanych pożyczek gotówkowych, kredytów ratalnych, kart kredytowych i kredytów samochodowych oraz kredytów hipotecznych o łącznej wartości 761,1 mln zł z wpływem na rachunek wyników w wysokości 27,7 mln zł brutto. Dodatkowo w 2019 r. Santander Consumer Bank S.A. dokonał sprzedaży bilansowego portfela pożyczek gotówkowych oraz kredytów ratalnych o łącznej wartości 124,6 mln zł z wpływem na rachunek wyników w wysokości 23,1 mln zł brutto. W roku poprzednim nie wystąpiły analogiczne sprzedaże.

Pomijając ekspozycje POCI (aktywa nabyte lub utworzone z utratą wartości na moment początkowego ujęcia), wskaźnik kredytów niepracujących wyniósł 4,7% na 31 grudnia 2019 r. wobec 4,1% na 31 grudnia 2018 r. przy relacji odpisów z tytułu utraty wartości do średniego stanu należności kredytowych brutto wycenianych w zamortyzowanym koszcie na poziomie 0,85% wobec 0,86% rok wcześniej.

Uwzględniając ekspozycje POCI, wskaźnik kredytów niepracujących wyniósł 5,2% w porównaniu z 4,6% rok wcześniej. Więcej informacji nt. metodologii kalkulacji ww. wskaźnika zaprezentowano w części 2 „Sprawozdanie z sytuacji finansowej”, sekcja „Portfel kredytowy”.

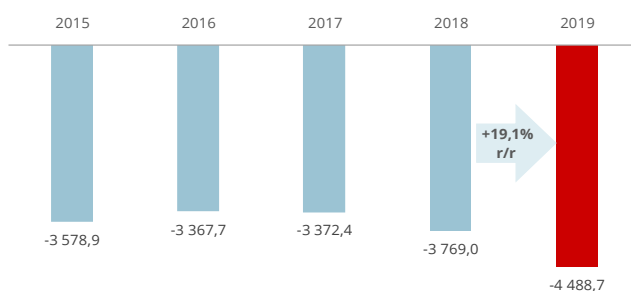
Koszty ogółem

Koszty ogółem (w mln zł)	2019	2018	Zmiana r/r
Koszty pracownicze i koszty działania, w tym:	(3 426,2)	(3 242,8)	5,7%
- Koszty pracownicze	(1 869,7)	(1 670,5)	11,9%
- Koszty działania	(1 556,5)	(1 572,3)	-1,0%
Amortyzacja	(628,2)	(333,5)	88,4%
- Amortyzacja rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych	(425,2)	(333,5)	27,5%
- Amortyzacja aktywów z tytułu prawa do użytkowania	(203,0)	-	-
Pozostałe koszty operacyjne	(434,3)	(192,7)	125,4%
Koszty ogółem	(4 488,7)	(3 769,0)	19,1%

W 2019 r. całkowite koszty operacyjne Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. zwiększyły się o 19,1% r/r do 4 488,7 mln zł. Przy założeniu stałego poziomu opłat należnych BFG w obu analizowanych okresach oraz po wyłączeniu z okresu sprawozdawczego rezerw utworzonych na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych oraz zwrotem części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich w łącznej wysokości 266,6 mln zł, porównywalne koszty ogółem wzrosły o 9,9% r/r. Głównym powodem wzrostu są wyższe koszty pracownicze oraz wzrost amortyzacji związany z rozbudową infrastruktury informatycznej i bazy operacyjnej Grupy po przejściu zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A.

Wraz z bazą kosztów ogółem zwiększył się wskaźnik określający relację kosztów do dochodów Grupy z 43,2% w 2018 r. do 47,3% w 2019 r. Uwzględniając wcześniej wymienione wyłączenia pozycji kosztowych i dochodowych, porównywalny wskaźnik kosztów do dochodów za 2019 r. wyniósł 43,5% wobec 45,4% za rok poprzedni.

KOSZTY OGÓŁEM W LATACH 2015-2019
w mln zł



Koszty pracownicze

W 2019 r. koszty pracownicze Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 1 869,7 mln zł i zwiększyły się o 11,9% przy niższym o 2,3% średniorocznym poziomie zatrudnienia. Głównym motorem wzrostu były odprawy wypłacone pracownikom z tytułu zwolnień grupowych w Santander Bank Polska S.A., na które utworzono rezerwę restrukturyzacyjną w wysokości 92,4 mln zł. Zwolnienia grupowe w Santander Bank Polska S.A. objęły łącznie 1 324 osoby. Również Santander Consumer Bank S.A. zawiązał rezerwę na optymalizację kosztów stałych zatrudnienia w wys. 7,4 mln zł

Łączne koszty wynagrodzeń i premii oraz narzutów na wynagrodzenia Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 1 716,5 mln zł i zwiększyły się o w porównaniu z 2018 r. o 4,8% r/r, głównie w efekcie przeglądu i regulacji wynagrodzeń.

Koszty działania

Koszty działania Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. zmniejszyły się o 1,0% r/r do 1 556,5 mln zł głównie wskutek zmiany podejścia księgowego do umów najmu zgodnie ze standardem MSSF 16 „Leasing”, który pociąga za sobą konieczność przekwalifikowania większości kosztów najmu do amortyzacji składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania.

Redukcja kosztów działania Grupy stanowi też efekt wysokiej bazy w takich obszarach jak: konsultacje i doradztwo (-19,2% r/r), materiały eksploatacyjne (-16,6% r/r), marketing i reprezentacja (-2,6% r/r), zakup i konserwacja urządzeń/wyposażenia biurowego (39,6% r/r). Jest to konsekwencja dużych projektów realizowanych w 2018 r., a w szczególności nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A., kampanii utrwalających markę Banku, oddania do użytku i wyposażenia nowego budynku Centrum Wsparcia Biznesu we Wrocławiu, a także przystosowania przestrzeni biurowych w różnych lokalizacjach Banku do potrzeb metodyki pracy Agile.

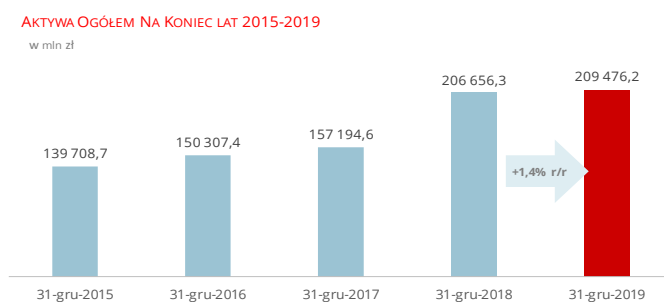
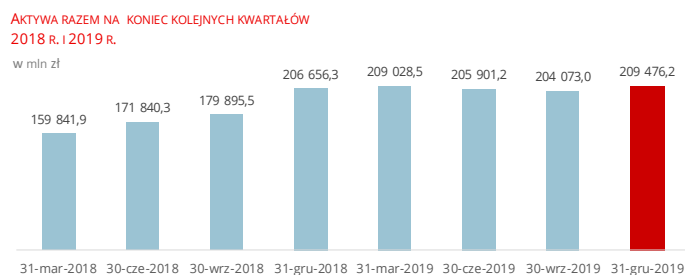
W 2019 r. poniesiono wyższe o 41,6% r/r opłaty na rzecz regulatorów rynku (BFG, KNF i KDPW) z powodu wzrostu o 122,6% r/r do 199,3 mln zł rocznej składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków należnej BFG za 2019 r., co – przy spadku o 26,3% do 83,4 mln zł składki na fundusz gwarancyjny za cztery kwartały 2019 r. – oznacza wzrost obciążeń rachunku zysków i strat za 2019 r. z tytułu opłat na rzecz BFG o 79,9 mln zł w stosunku rocznym.

Jednocześnie znaczący wzrost kosztów odnotowano w kategorii kosztów eksploatacji systemów informatycznych (+26,1 r/r), co jest efektem licznych projektów realizowanych przez Grupę samodzielnie i we współpracy z globalną Grupą Santander w celu wypracowania nowych rozwiązań, wzmocnienia infrastruktury IT i wsparcia procesów operacyjnych.

2. Sprawozdanie z sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Skonsolidowane aktywa

Według stanu na dzień 31 grudnia 2019 r. aktywa ogółem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 209 476,2 mln zł, co oznacza wzrost w skali roku o 1,4% r/r. Wielkość i strukturę sprawozdania z sytuacji finansowej Grupy determinuje jednostka dominująca, której udział w całości skonsolidowanych aktywów stanowi 86,6% w porównaniu z 89,0% na koniec grudnia 2018 r.



Składniki skonsolidowanych aktywów w ujęciu analitycznym

Składniki aktywów w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2019	Struktura 31.12.2019	31.12.2018	Struktura 31.12.2018	Zmiana r/r
	1	2	3	4	1/3
Należności od klientów ¹⁾	143 402,6	68,5%	137 460,4	66,5%	4,3%
Inwestycyjne aktywa finansowe	41 328,1	19,7%	37 844,5	18,3%	9,2%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	2 102,5	1,0%	1 260,1	0,6%	66,9%
Gotówka i operacje z bankami centralnymi	7 973,0	3,8%	8 907,6	4,3%	-10,5%
Rzeczowy majątek trwały, wartości niematerialne, wartość firmy i aktywa z tytułu praw do użytkowania	4 197,1	2,0%	3 517,8	1,7%	19,3%
Należności od banków	3 716,6	1,8%	2 936,2	1,4%	26,6%
Aktywa z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	2 940,7	1,4%	10 898,5	5,3%	-73,0%
Pozostałe aktywa ²⁾	3 815,6	1,8%	3 831,2	1,9%	-0,4%
Razem	209 476,2	100,0%	206 656,3	100,0%	1,4%

1) Należności netto od klientów obejmują portfel wyceniany w zamortyzowanym koszcie oraz portfele wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz przez wynik finansowy.

2) Pozostałe aktywa obejmują następujące pozycje pełnej wersji sprawozdania: inwestycje w podmioty stowarzyszone, aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego netto, aktywa zaklasyfikowane jako przeznaczone do sprzedaży i pozostałe aktywa.

W zaprezentowanym powyżej uproszczonym sprawozdaniu z sytuacji finansowej na dzień 31 grudnia 2019 r. największy udział w skonsolidowanych aktywach miały należności netto od klientów, które wyniosły 143 402,6 mln zł i wzrosły o 4,3% r/r za sprawą dynamicznego rozwoju akcji kredytowej, szczególnie wśród klientów indywidualnych (w tym rekordowego wzrostu sprzedaży kredytów gotówkowych) oraz małych i średnich przedsiębiorstw.

W związku z wejściem w życie MSSF 16 (od 1 stycznia 2019 r.) Grupa zidentyfikowała i rozpoznała aktywa z tytułu praw do użytkowania w wysokości 838,8 mln zł, co w powyższym sprawozdaniu o 19,3% r/r zwiększyło zagregowaną linię, obejmującą przedmiotowe aktywa, majątek trwały, wartości niematerialne i wartość firmy.

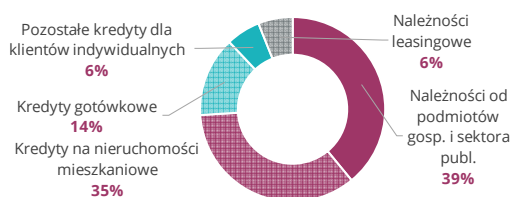
W ramach zarządzania płynnością i strukturą bilansu Grupy w 2019 r. spadła wartość „gotówki i operacji z bankami centralnymi” (-10,5% r/r) oraz saldo należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu, wchodzące w skład linii „aktywa z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań” (-73,0% r/r). Wzrosły natomiast portfele „inwestycyjnych aktywów finansowych” (+9,2% r/r), „należności od banków” (+26,6% r/r) oraz „aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu i pochodnych instrumentów zabezpieczających” (+66,9% r/r).

W skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej za 2019 r. dane za okres porównawczy zostały skorygowane w związku z weryfikacją dotychczasowego podejścia do ewidencjonowania wybranych transakcji na papierach dłużnych. W wyniku analizy dokonano zmiany ujęcia ww. transakcji na transakcje buy-sell-back oraz sell-buy-back. Więcej szczegółów zawiera „Skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019 r.” w nocie 2 „Zasady sporządzania skonsolidowanego sprawozdania finansowego”, część 2.4 „Porównywalność z wynikami poprzednich okresów”.

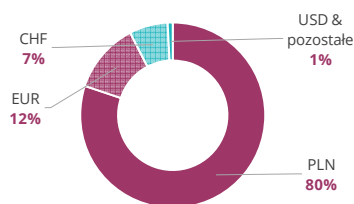
Portfel kredytowy

Należności brutto od klientów w mln zł	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana r/r
Należności od klientów indywidualnych	80 895,6	74 696,4	8,3%
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	58 455,0	58 928,8	-0,8%
Należności z tytułu leasingu finansowego	9 267,0	8 204,3	13,0%
Pozostałe	29,4	15,2	93,4%
Razem	148 647,0	141 844,7	4,8%

STRUKTURA PRODUKTOWA SKONSOLIDOWANYCH NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW NA 30.12.2019 R.



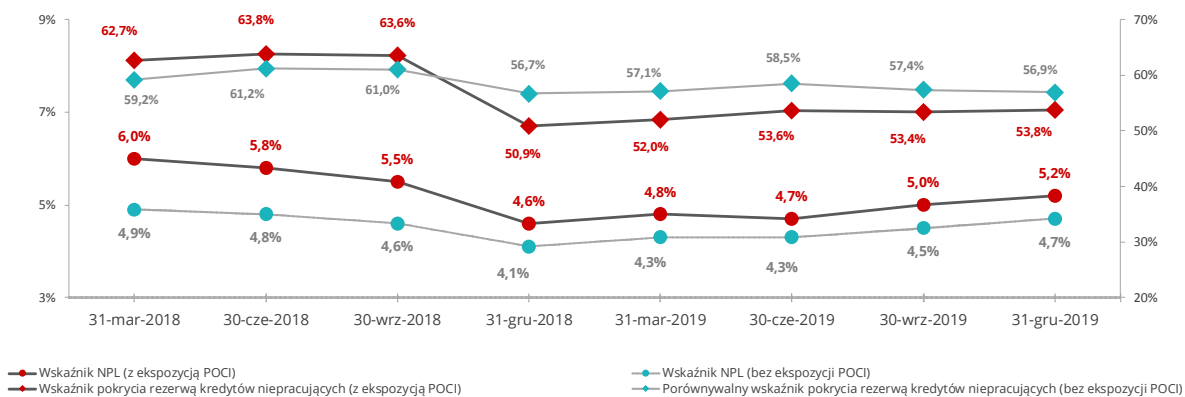
STRUKTURA WALUTOWA SKONSOLIDOWANYCH NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW NA 31.12.2019 R.



Na dzień 31 grudnia 2019 r. skonsolidowane należności brutto od klientów wyniosły 148 647,0 mln zł i w porównaniu z końcem 2018 r. wzrosły o 4,8%. Portfel obejmuje należności od klientów wyceniane do wartości godziwej przez wynik finansowy w łącznej wysokości 1 196,4 mln zł oraz należności od klientów wyceniane do wartości godziwej przez inne całkowite dochody w wysokości 923,8 mln zł.

- Należności od klientów indywidualnych zwiększyły się o 8,3%, osiągając wartość 80 895,6 mln zł. Największą ich składową były kredyty na nieruchomości mieszkaniowe, które wzrosły o 4,1% do kwoty 51 209,3 mln zł. Na drugiej pozycji pod względem wartości plasują się kredyty gotówkowe, które zwiększyły się o 18,1% do poziomu 21 155,1 mln zł za sprawą działań promocyjnych (w tym akcji powiązanych z innymi produktami i specjalistycznych ofert w kanale internetowym i mobilnym), wysokiej jakości oferty kredytowej oraz nowej struktury agentów przejętych po Deutsche Bank Polska S.A.
- Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego wyniosły 58 455,0 mln zł i były stosunkowo stabilne w stosunku do końca 2018 r. Prezentowane w tej linii ekspozycje kredytowe spółek Santander Leasing S.A., Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. i PSA Finance Polska Sp. z o.o. z tytułu finansowania maszyn i pojazdów sukcesywnie rosły, osiągając na koniec grudnia poziom 4,4 mld zł.
- Należności z tytułu leasingu finansowego spółek zależnych Santander Bank Polska S.A. wyniosły 9 267,0 mln zł i zwiększyły się o 13,0%, głównie pod wpływem wzrostu sprzedaży w segmencie maszyn i urzędzeń.

WSKAŹNIKI JAKOŚCI NALEŻNOŚCI KREDYTOWYCH W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2018* R. I 2019 R.



* W kalkulacji wskaźnika NPL i wskaźnika pokrycia kredytów niepracujących z uwzględnieniem portfela POCI za okres od 31 marca 2018 r. do 30 września 2018 r. wykorzystano wartość brutto ekspozycji POCI oraz rezerwy bez korekty do wartości godziwej na moment początkowego ujęcia. Od 31 grudnia 2018 r. ww. prezentacja została skorygowana.

Pomijając portfel zakupionych lub utworzonych aktywów finansowych, które w momencie początkowego ujęcia objęte zostały utratą wartości ze względu na ryzyko kredytowe (tj. ekspozycje POCI), wskaźnik kredytów niepracujących wyniósł 4,7% na 31 grudnia 2019 r. wobec 4,1% na 31 grudnia 2018 r. Wskaźnik pokrycia odpisem aktualizującym należności niepracujących osiągnął poziom 56,9% na dzień 31 grudnia 2019 r. w porównaniu z 56,7% na 31 grudnia 2018 r.

W związku z zakończeniem wdrożenia nowych rozwiązań informatycznych w zakresie ewidencji kredytów z portfela POCI Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. dokonała rekalkulacji wskaźnika kredytów niepracujących i wskaźnika pokrycia kredytów niepracujących z uwzględnieniem tych ekspozycji. Wskaźnik kredytów niepracujących, włącznie z portfelem POCI, wyniósł 5,2% na 31 grudnia 2019 r. w porównaniu z 4,6% rok wcześniej, a wskaźnik pokrycia ww. należności 53,8% wobec 50,9% na koniec 2018 r. W kolejnych okresach sprawozdawczych Grupa prezentować będzie ww. wskaźniki z uwzględnieniem portfela POCI.

Skonsolidowane zobowiązania i kapitały w ujęciu analitycznym

Składniki zobowiązań i kapitałów w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2019	Struktura 31.12.2019	31.12.2018	Struktura 31.12.2018	Zmiana r/r
	1	2	3	4	1/3
Zobowiązania wobec klientów	156 480,3	74,7%	149 616,7	72,4%	4,6%
Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	13 259,8	6,3%	12 013,0	5,8%	10,4%
Zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	990,9	0,5%	9 896,5	4,8%	-90,0%
Zobowiązania wobec banków	5 031,8	2,4%	2 832,9	1,4%	77,6%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	2 852,4	1,4%	2 393,9	1,1%	19,2%
Pozostałe pasywa ¹⁾	3 881,5	1,8%	3 308,6	1,6%	17,3%
Kapitały razem	26 979,5	12,9%	26 594,7	12,9%	1,4%
Razem	209 476,2	100,0%	206 656,3	100,0%	1,4%

1) Pozostałe pasywa obejmują zobowiązania z tytułu leasingu, zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego, rezerwy na zobowiązania pozabilansowe obciążone ryzykiem kredytowym, pozostałe rezerwy i pozostałe zobowiązania.

W skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2019 r. zobowiązania wobec klientów wyniosły 156 480,3 mln zł i zwiększyły się o 4,6% w stosunku rocznym. Zobowiązania te miały najwyższy udział w całkowitych zobowiązaniach i kapitałach Grupy (74,7%) i były głównym źródłem finansowania aktywów Grupy.

W porównaniu z końcem 2018 r. istotny spadek odnotowały „zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu” (-90,0% r/r), a jednocześnie znacząco wzrosły „zobowiązania wobec banków” (+77,6% r/r) i „zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające (+19,2% r/r).

„Pozostałe pasywa” (+17,3% r/r) zwiększyły się w wyniku rozpoznawania - począwszy od 1 stycznia 2019 r. - zobowiązań z tytułu leasingu w wysokości 746,6 mln zł zgodnie z nowym modelem księgowania umów leasingu wg MSSF 16.

Pozycja łącząca zobowiązania podporządkowane i zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych zwiększyła się o 10,4% r/r w wyniku przeprowadzenia przez członków Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. emisji instrumentów dłużnych o łącznej wartości nominalnej 6 574,5 mln zł i dokonania wykupu papierów wartościowych w terminie ich zapadalności na kwotę 5 278,3 mln zł. W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. wyemitował dwie serie bankowych papierów wartościowych o łącznej wartości nominalnej 632 mln zł, spółka Santander Factoring Sp. z o.o. przeprowadziła emisję trzech serii obligacji na łączną kwotę 1 610,0 mln zł wg wartości nominalnej, a Santander Leasing S.A. trzy serie obligacji na łączną kwotę 1 130,0 mln zł. Dodatkowo jednostka specjalnego przeznaczenia Santander Leasing Poland Securitization 01 wyemitowała obligacje senioralne o wartości nominalnej 1 202,5 mln zł w ramach umowy sekurytyzacji z grudnia 2018 r., a SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. dwie serie obligacji sekurytyzacyjnych na kwotę 2 000,0 mln zł w ramach umowy z lipca 2019 r.

Baza depozytowa

Struktura podmiotowa środków depozytowych

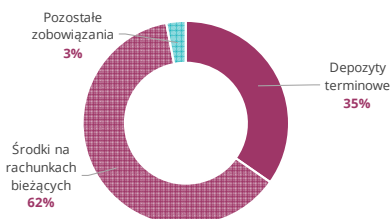
Zobowiązania wobec klientów	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów indywidualnych	91 716,3	88 211,4	4,0%
Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	64 764,0	61 405,3	5,5%
Razem	156 480,3	149 616,7	4,6%

W ciągu 2019 r. skonsolidowane zobowiązania wobec klientów rosły w tempie 4,6% r/r i na koniec grudnia wyniosły 156 480,3 mln zł.

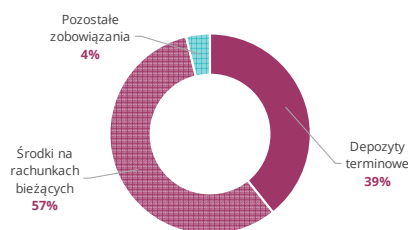
- Baza depozytowa pochodząca od klientów indywidualnych osiągnęła wartość 91 716,3 mln zł i zwiększyła się o 4,0% wraz z przyływem środków bieżących (+11,2% r/r), w tym na rachunki oszczędnościowe (np. Konto Systematyczne) promowane przez Santander Bank Polska S.A. (głównie w I połowie 2019 r.) w ramach działań wzmacniających skłonność klientów do odkładania nadwyżek finansowych i aktywności transakcyjnej (+8,8% r/r). Rachunki bieżące przejęły część salda depozytów terminowych, które w analizowanym okresie zmniejszyły się o 8,3% r/r.
- Wartość zobowiązań wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego wzrosła o 5,5% r/r do 64 764,0 mln zł wraz z wartością środków zgromadzonych na rachunkach bieżących (+19,7% r/r). Równocześnie zmniejszały się salda na rachunkach terminowych (-6,1% r/r).

Struktura terminowa środków depozytowych

STRUKTURA SKONSOLIDOWANYCH ZOBOWIĄZAŃ WOBEC KLIENTÓW
NA 31.12.2019 R.



STRUKTURA SKONSOLIDOWANYCH ZOBOWIĄZAŃ WOBEC KLIENTÓW
NA 31.12.2018 R.

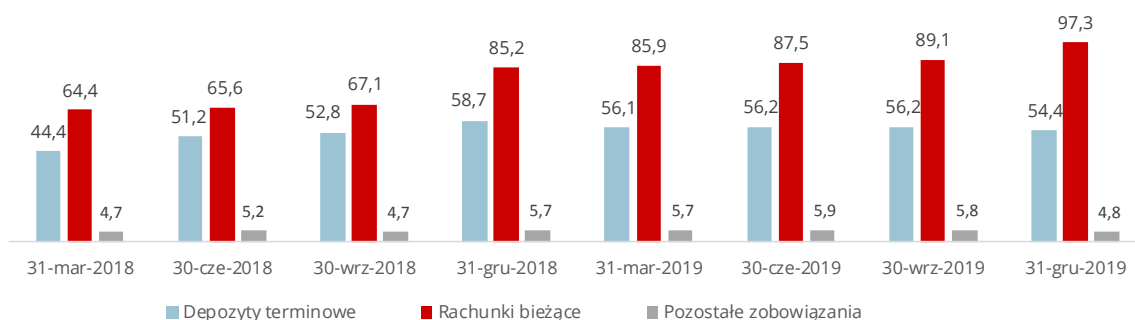


Całkowite zobowiązania Grupy z tytułu depozytów terminowych od klientów osiągnęły wartość 54 390,7 mln zł i spadły o 7,3% r/r, salda na rachunkach bieżących wzrosły o 14,2% r/r do 97 306,9 mln zł, a pozostałe zobowiązania Grupy zamknęły się kwotą 4 782,8 mln zł i zmniejszyły o 16,4% r/r.

Największą składową pozostałych zobowiązań były „kredyty i pożyczki” (3 537,0 mln zł wobec 4 751,9 mln zł na 31 grudnia 2018 r.) wyodrębnione w kategorii „zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych”, które obejmują finansowanie pozyskane z międzynarodowych organizacji finansowych (Europejski Bank Inwestycyjny/EBI, Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju/EBOiR, Bank Rozwoju Rady Europy/CEB) na akcję kredytową Banku i spółek zależnych. W ciągu 2019 r. Santander Factoring Sp. z o.o. otrzymał wypłatę kredytu w wysokości 200 mln zł z terminem zapadalności 8 kwietnia 2022 r. w oparciu o umowę kredytową zawartą z EBOiR (udział Banku w roli gwaranta). Uruchomiona też została druga tranza kredytu w kwocie stanowiącej równowartość 60 mln euro zgodnie z umową z dnia 25 października 2018 r. zawartą przez Santander Leasing S.A. z CEB na finansowanie w wysokości 120 mln euro. Ponadto EBI uruchomił linię kredytową w wys. 214,4 mln zł dla Santander Consumer Bank S.A. w ramach umowy podpisanej w 2018 r. Wpływ ww. uruchomień na saldo zobowiązań Grupy z tytułu kredytów i pożyczek został częściowo zniwelowany przez spłaty dokonane w ciągu 12 miesięcy br.

DEPOZyty TERMINOWE I BIEŻĄCE* NA KONIEC KOLEJNYCH KWARTAŁÓW 2018 R. I 2019 R.

w mln zł



* zawierają konta oszczędnościowe

Dywersyfikacja źródeł finansowania

W 2019 r. kontynuowano działania mające na celu dywersyfikację źródeł finansowania Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Poniżej zaprezentowano najważniejsze przedsięwzięcia.

Umowy z instytucjami finansowymi dot. kredytów/gwarancji/sekurytyzacji

Podmiot	Data zawarcia	Przedmiot umowy
Santander Bank Polska S.A.	22 sierpnia 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Bank zawarł z EBI umowę gwarancji, obejmującą do 50% portfela ekspozycji wobec klientów z segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w całkowitej kwocie 423,6 mln zł. Gwarancja jest skuteczna od 26 sierpnia 2019 r.
	26 sierpnia 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Aktywacja umowy sekurytyzacji, jaką Bank zawarł z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym („EFI”) 7 grudnia 2018 r. Umową sekurytyzacji został objęty portfel kredytów gotówkowych w kwocie 2,2 mld zł. Struktura transakcji polega na podziale sekurytyzowanego portfela na trzy transze, przy czym transze: senioralna w wysokości 81,5% i mezzanine w wysokości 17,0% zostały w pełni zagwarantowane przez EFI. Dodatkowo dla transzy mezzanine EFI otrzymało regwarancję EBI. Transza pierwszej straty w wysokości 1,5% portfela została zatrzymana przez Bank.
Santander Factoring Sp. z o.o.	8 kwietnia 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Zawarcie umowy kredytu na kwotę 200 mln zł z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju, w której Santander Bank Polska S.A. jest gwarantem kredytu. Wypłata kredytu nastąpiła 7 czerwca 2019 r. z terminem zapadalności 8 kwietnia 2022 r. Stopą bazową oprocentowania kredytu jest WIBOR 3M.
Santander Leasing S.A.	24 maja 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> W ramach umowy sekurytyzacji z bankiem komercyjnym z grudnia 2018 r. nastąpiło uruchomienie drugiej transzy. Na bazie sekurytyzowanych aktywów Santander Leasing Securitization 01 DAC (SPV) wyemitował obligacje o łącznej wartości 1 202,5 mln zł i otrzymał pożyczkę w wysokości 445,5 mln zł pod zabezpieczenie w formie zastawu rejestrowego na prawach do przepływów pieniężnych z sekurytyzowanych aktywów. Stopą bazową oprocentowania jest WIBOR 3M.
	4 września 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Zawarcie nowej umowy finansowania z bankiem komercyjnym na kwotę 500 mln zł. Na udzielone finansowanie składają się dwie transze w wysokości 300 mln zł i 200 mln zł z terminami spłaty odpowiednio 30 czerwca 2021 r. i 11 września 2021 r. Oprocentowanie transz oparte jest o WIBOR 1M.
	11 grudnia 2019r.	<ul style="list-style-type: none"> Umowa kredytowa Santander Leasing S.A. z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju na kwotę 80 mln euro. Na udzielone finansowanie składają się dwie transze w wysokości 50 mln euro i 30 mln euro. Wypłata pierwszej transzy planowana jest na styczeń 2020 r. Oprocentowanie transz oparte jest o WIBOR 6M. Kredyt jest przeznaczony na finansowanie inwestycji w projekty wspierające zrównoważone zużycie energii oraz zmniejszenie emisji dwutlenku węgla przez małe i średnie przedsiębiorstwa w Polsce (programu PolGeff Leasing Framework).

Kluczowe emisje

Podmiot	Data emisji	Przedmiot emisji
Santander Bank Polska S.A.	26 kwietnia 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Emisja Bankowych Papierów Wartościowych serii J w kwocie 550 mln zł z oprocentowaniem stałym 2,02% p.a. i terminem zapadalności przypadającym 27 kwietnia 2020 r.
	25 czerwca 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Emisja Bankowych Papierów Wartościowych serii K w kwocie 82 mln zł z oprocentowaniem stałym 2,00% p.a. i terminem zapadalności przypadającym 23 grudnia 2019 r.
Santander Factoring Sp. z o.o.	18 kwietnia 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Emisja obligacji serii D w kwocie 650 mln zł. Obligacje są niezabezpieczone, stopą bazową jest WIBOR 1M, a termin zapadalności przypada 18 października 2019 r.
	26 czerwca 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Emisja obligacji zabezpieczonych serii E w kwocie 250 mln zł z oprocentowaniem opartym o WIBOR 1M i terminem zapadalności 27 grudnia 2019 r.
	21 października 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Emisja obligacji serii F w kwocie 710 mln zł z oprocentowaniem zmiennym opartym o WIBOR 1M, z terminem zapadalności 22 kwietnia 2020 r.
Santander Leasing S.A.	9 sierpnia 2019r.	<ul style="list-style-type: none"> Emisja obligacji serii A w kwocie 350 mln zł z oprocentowaniem zmiennym opartym o WIBOR 1M, z terminem zapadalności 10 lutego 2020 r.
	10 września 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Emisja obligacji serii B w kwocie 350 mln zł z oprocentowaniem zmiennym opartym o WIBOR 1M i terminem zapadalności 10 marca 2020 r.
	20 września 2019 r.	<ul style="list-style-type: none"> Emisja obligacji serii C w kwocie 430 mln zł z oprocentowaniem zmiennym opartym o WIBOR 3M, z terminem zapadalności 21 września 2020 r.

Wybrane wskaźniki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Wybrane wskaźniki finansowe Grupy Santander Bank Polska S.A.

	2019	2018 ¹¹⁾
Koszty / dochody	47,3%	43,2%
Wynik z tytułu odsetek / dochody ogółem	69,4%	65,9%
Marża odsetkowa netto ¹⁾	3,46%	3,66%
Wynik z tytułu prowizji / dochody ogółem	22,4%	23,6%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów	91,6%	91,9%
Wskaźnik kredytów niepracujących ²⁾	5,2%	4,6%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących ³⁾	53,8%	50,9%
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego ⁴⁾	0,85%	0,86%
ROE (zwrot z kapitału) ⁵⁾	9,7%	11,9%
ROTE (zwrot z kapitału materialnego) ⁶⁾	11,7%	14,2%
ROA (zwrot z aktywów) ⁷⁾	1,0%	1,3%
Współczynnik kapitałowy ⁸⁾	17,07%	15,98%
Współczynnik kapitału Tier I ⁹⁾	15,21%	14,11%
Wartość księgowa na jedną akcję (w zł)	264,28	260,51
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł) ¹⁰⁾	20,95	23,70

- 1) Wynik odsetkowy netto za rok obrotowy (bez przychodów odsetkowych z portfela dłużnych papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu oraz z pozostałych ekspozycji związanych z działalnością handlową) przez średnią wartość aktywów oprocentowanych netto z końca kolejnych kwartałów począwszy od końca roku poprzedzającego analizowany rok obrotowy (bez aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu, pochodnych instrumentów zabezpieczających, pozostałych ekspozycji związanych z działalnością handlową i pozostałych należności od klientów).
Po wyłączeniu z kalkulacji obciążenia wyniku z tytułu odsetek za IV kwartał 2019 r. w wys. 100,4 mln zł związanego z przyszłymi zwrotami opłat z tytułu przedterminowo spłaconych kredytów konsumencyjnych, skumulowana marża odsetkowa netto za 2019 r. wyniosła 3,52%.
- 2) Należności brutto od klientów zakwalifikowane do koszyka 3 i ekspozycji POCl przez wyceniany w zamortyzowanym koszcie portfel należności brutto od klientów na koniec okresu sprawozdawczego.
W związku z wdrożeniem rozwiązania informatycznego w zakresie ewidencji kredytów z koszyka POCl dokonano rekalkulacji wskaźnika kredytów niepracujących z uwzględnieniem ekspozycji POCl.
Wskaźnik kredytów niepracujących z pominięciem portfela POCl wyniósł 4,7% w 2019 r. wobec 4,1% w 2018 r.
- 3) Odpisy aktualizacyjne na wyceniane w zamortyzowanym koszcie należności od klientów zakwalifikowane do koszyka 3 oraz na ekspozycje z koszyka POCl przez wartość brutto tych należności na koniec okresu sprawozdawczego. Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących z pominięciem koszyka POCl wyniósł 56,9% w 2019 r. wobec 56,7% w 2018 r.
- 4) Odpis aktualizacyjny z tytułu utraty wartości należności kredytowych za rok obrotowy do średniego stanu należności kredytowych brutto od klientów (z końca roku obrotowego i końca roku poprzedzającego).
- 5) Zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej za rok obrotowy do średniego stanu kapitałów (z końca roku obrotowego i końca roku poprzedzającego) z wyłączeniem udziałów niekontrolujących, wyniku roku bieżącego i niepodzielonej części zysku. Porównywalny wskaźnik ROE za 2019 r. wyniósł 11,2% wobec 10,3% za 2018 r.
- 6) Zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej za rok obrotowy do średniego stanu kapitału materialnego (z końca roku obrotowego i końca roku poprzedzającego) definiowanego jako kapitał własny należny akcjonariuszom jednostki dominującej pomniejszony o kapitał z aktualizacji wyceny, wynik roku bieżącego, dywidendę, niepodzieloną część zysku, wartości niematerialne i prawne oraz wartość firmy.
- 7) Zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej za rok obrotowy do średniego stanu aktywów ogółem (z końca roku obrotowego i końca roku poprzedzającego). W ujęciu porównywalnym ROA za 2019 r. wyniósł 1,2% wobec 1,1% za 2018 r.
- 8) Kalkulacja współczynnika kapitałowego uwzględnia fundusze własne oraz całkowity wymóg kapitałowy wyznaczony przy zastosowaniu metody standardowej dla poszczególnych rodzajów ryzyka zgodnie z przepisami tzw. pakietu CRD IV/CRR.
- 9) Współczynnik kapitału Tier I liczony jako iloraz kapitału Tier I i aktywów ważonych ryzykiem dla ryzyka kredytowego, rynkowego i operacyjnego.
- 10) Zysk za okres należny udziałowcom jednostki dominującej przez średnią ważoną liczbę akcji zwykłych.
- 11) Wskaźniki za 2018 r. zostały przeliczone z uwzględnieniem wyniku z ostatecznego rozliczenia nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. oraz wpływu retrospektywnej korekty ujęcia księgowego określonych transakcji na skarbowych papierach wartościowych.

3. Rachunek zysków i strat Santander Bank Polska S.A.

Zysk Santander Bank Polska S.A.

Skrócony jednostkowy rachunek zysków i strat Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)	2019	2018	Zmiana r/r
Dochody ogółem	7 708,2	6 926,0	11,3%
- Wynik z tytułu odsetek	4 817,4	4 063,1	18,6%
- Wynik z tytułu prowizji	1 698,4	1 616,9	5,0%
- Zysk z tytułu nabycia przedsiębiorstwa ¹⁾	59,1	405,1	-85,4%
- Pozostałe dochody ²⁾	1 133,3	840,9	34,8%
Koszty ogółem	(3 550,2)	(3 023,0)	17,4%
- Koszty pracownicze i koszty działania	(2 762,2)	(2 590,3)	6,6%
- Amortyzacja ³⁾	(533,8)	(280,3)	90,4%
- Pozostałe koszty operacyjne	(254,2)	(152,4)	66,8%
Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych	(868,5)	(777,5)	11,7%
Podatek od instytucji finansowych	(554,4)	(460,5)	20,4%
Zysk przed opodatkowaniem	2 735,1	2 665,0	2,6%
Obciążenie z tytułu podatku dochodowego	(621,6)	(490,9)	26,6%
Zysk za okres	2 113,5	2 174,1	-2,8%

- 1) Zysk w wys. 59,1 mln zł ujęty w 2019 r. reprezentuje wynik z rozliczenia sprzedaży Centrum Usług Inwestycyjnych, który w pełnej wersji rachunku zysków i strat Santander Bank Polska S.A. ujęty jest jako składowa pozostałych przychodów operacyjnych.
- 2) Pozostałe dochody to całość dochodów pozaodsetkowych, pozaprowizyjnych i niebędących wynikiem działalności inwestycyjnej/dez inwestycyjnej Banku, na które składają się następujące pozycje pełnego rachunku zysków i strat: przychody z tytułu dywidend, zysk/strata netto na udziałach w podmiotach powiązanych, wynik handlowy i rewaluacja, wynik na pozostałych instrumentach finansowych i pozostałe przychody operacyjne.
- 3) Amortyzacja obejmuje amortyzację rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych oraz amortyzację składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania zgodnie ze standardem MSSF 16 obowiązującym od 1 stycznia 2019 r.

W 2019 r. zysk przed opodatkowaniem Santander Bank Polska S.A. wyniósł 2 735,1 mln zł i zwiększył się o 2,6% r/r., a zysk za okres spadł o 2,8% r/r do poziomu 2 113,5 mln zł.

- Bank wykazał solidne wyniki z działalności podstawowej, w tym wzrost:
 - ✓ wyniku z tytułu odsetek (+18,6% r/r do 4 817,4 mln zł) pod wpływem rocznej dynamiki wzrostu portfela kredytowego,
 - ✓ wyniku z tytułu prowizji (+5,0% r/r do 1 698,4 mln zł), głównie za sprawą prowizji kredytowych, walutowych i ubezpieczeniowych.
- Ważne zmiany pojawiły się również w następujących pozycjach:
 - ✓ Wzrost wyniku na udziałach w podmiotach powiązanych i pozostałych instrumentach finansowych (+356,9% r/r do 184,6 mln zł) w związku z realizacją wyższego zysku na sprzedaży obligacji Skarbu Państwa i korzystną zmianą wyceny akcji Visa Inc.
 - ✓ Przyrost przychodów z tytułu dywidend (+23,6% r/r do 608,8 mln zł) w wyniku ujęcia w 2019 r. wyższych dywidend ze spółek zależnych, a zwłaszcza Santander Consumer Bank S.A. (+75,3 mln zł r/r) i Santander TFI S.A. (+61,7 mln zł r/r).
 - ✓ Niższy wynik z działalności o charakterze inwestycyjnym i dez inwestycyjnym w efekcie rozpoznania wyniku z tytułu finalnego rozliczenia sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa Santander Bank Polska S.A. (Centrum Usług Inwestycyjnych) w wysokości 59,1 mln zł (składowa pozostałych przychodów operacyjnych w pełnym rachunku zysków i strat), a w poprzednim roku zysku z nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. w wysokości 405,1 mln zł.
 - ✓ Spadek pozostałych przychodów operacyjnych (-12,4% do 135,2 mln zł po wyłączeniu wyniku na sprzedaży zorganizowanej części przedsiębiorstwa) z uwagi na niższy w skali roku poziom rozwiązań rezerw na zobowiązania sporne i inne aktywa (-28,1 mln zł r/r) oraz wyniku na sprzedaży i likwidacji składników majątku trwałego i aktywów do zbycia (-11,8 mln zł r/r).

- W tym samym czasie odnotowano wzrost obciążeń w rachunku zysków i strat z tytułu:
 - ✓ odpisów związanych z utratą wartości należności kredytowych (+11,7% r/r do 868,5 mln zł) przy wysokiej rocznej dynamice wzrostu należności kredytowych oraz ujemnym wyniku na sprzedaży wierzytelności kredytowych (-20,2 mln zł);
 - ✓ amortyzacji ogółem (+90,4% r/r do 533,8 mln zł), obejmującej m.in. amortyzację składnika aktywów Banku z tytułu prawa do użytkowania w wys. 165,5 mln zł w ramach zmiany klasyfikacji kosztów najmu (wcześniej w kosztach działania z tytułu utrzymania budynków) zgodnie z MSSF 16;
 - ✓ kosztów pracowniczych i działania (+6,6% r/r do 2 762,2 mln zł) w wyniku wzrostu skali działania po przejściu zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A., przeglądu i regulacji wynagrodzeń, kosztów odpraw z tytułu zwolnień grupowych oraz wyższych obowiązkowych składek na rzecz BFG o łączną kwotę 68,8 mln zł r/r.
 - ✓ pozostałych kosztów operacyjnych (+66,8% r/r do 254,2 mln zł) wskutek utworzenia rezerwy na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych oraz zwrotem części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich w łącznej wysokości 158,0 mln zł;
 - ✓ zaliczenia w ciężar wyniku z tytułu odsetek kwoty 45,7 mln zł na koszty zwrotu części prowizji w przypadku przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich.

W ujęciu porównywalnym, tj. po wyłączeniu następujących pozycji:

- | | |
|---------------------------|--|
| z okresu sprawozdawczego: | <ul style="list-style-type: none">• nadwyżki opłat należnych BFG w 2019 r. w porównaniu z rokiem poprzednim w wysokości 68,8 mln zł,• jednorazowego zysku ze sprzedaży Centrum Usług Inwestycyjnych w wysokości 59,1 mln zł,• kwoty 45,7 mln zł obciążającej wynik z tytułu odsetek i przeznaczonej na zwrot części prowizji w przypadku przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich• rezerwy na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych i kredytów konsumenckich w łącznej wysokości 158,0 mln zł; |
| z okresu porównawczego: | <ul style="list-style-type: none">• zysku w wysokości 405,1 mln zł z transakcji przejścia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A.• kwoty 130,5 mln zł z tytułu dodatkowego odpisu na portfel należności od klientów przejęty wraz z częścią Deutsche Bank Polska S.A. |

porównywalny zysk przed opodatkowaniem wzrósł o 23,4% r/r, a zysk za okres o 22,2% r/r.

Składowe dochodów ogółem Santander Bank Polska S.A.

Dochody ogółem Santander Bank Polska S.A. za 2019 r. wyniosły 7 708,2 mln zł i zwiększyły się w stosunku rocznym o 11,3%. Po wyłączeniu z dochodów ogółem jednorazowych zysków z działalności o charakterze inwestycyjnym i dezinvestycyjnym oraz dodatkowego obciążenia wyniku z tytułu odsetek kosztami zwrotów części opłat związanych z przedterminową spłatą kredytów konsumenckich, porównywalne dochody ogółem wzrosły o 18% r/r.

Wynik z tytułu odsetek

W 2019 r. wynik z tytułu odsetek Banku wzrósł o 18,6% r/r do 4 817,4 mln zł w otoczeniu stabilnie niskich stóp procentowych, odzwierciedlając:

- ✓ wzrost bazy oprocentowanych aktywów netto (w procesie organicznym oraz w trybie przejścia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. w listopadzie 2018 r.), w szczególności należności kredytowych i dłużnych inwestycyjnych papierów wartościowych;
- ✓ korzystną strukturę bilansu Banku z rosnącym udziałem wysokomarżowych kredytów detalicznych oraz niskokosztowych środków bieżących;
- ✓ elastyczne zarządzanie parametrami oferty cenowej i produktowej.

Po wyeliminowaniu ujętej w tej pozycji kwoty 45,7 mln zł na zwrot części opłat z tytułu spłaty kredytów konsumenckich przed terminem, porównywalny wynik z tytułu odsetek zwiększył się o 19,7% r/r.

W 2019 r. koszty odsetkowe Banku rosły w tempie 28,4% r/r, natomiast przychody odsetkowe zwiększyły się o 20,7% r/r

Skumulowana marża odsetkowa netto (kalkulowana w ujęciu narastającym) uległa zawężeniu z 2,99% w 2018 r. do 2,91% w 2019 r. pod wpływem rosnących kosztów finansowania aktywów w związku ze wzrostem skali działania zarówno organicznie, jak i poprzez przejęcie portfeli detalicznych Deutsche Bank Polska S.A. pod koniec 2018 r.

Przychody odsetkowe Santander Bank Polska S.A. (w mln zł) z tytułu:	2019	2018	Zmiana r/r
Należności od klientów indywidualnych	3 091,4	2 398,5	28,9%
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora budżetowego	2 061,4	1 795,2	14,8%
Dłużne papiery wartościowe i należności z otrzymanym przyrzeczeniem odkupu	896,4	766,4	17,0%
IRS-zabezpieczające	149,2	177,9	-16,1%
Należności od banków	45,4	36,2	25,4%
Razem	6 243,8	5 174,2	20,7%
Koszty odsetkowe Santander Bank Polska S.A. (w mln zł) z tytułu:	2019	2018	Zmiana r/r
Depozyty klientów indywidualnych	(714,0)	(503,0)	41,9%
Depozyty podmiotów gospodarczych i sektora budżetowego	(457,3)	(411,1)	11,2%
Zobowiązania podporządkowane i emisji papierów wartościowych	(121,6)	(100,2)	21,4%
Zobowiązań z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu	(97,2)	(81,0)	20,0%
Pozostałe koszty ¹⁾	(36,3)	(15,8)	129,7%
Razem	(1 426,4)	(1 111,1)	28,4%
Wynik z tytułu odsetek	4 817,4	4 063,1	18,6%

1) Pozostałe koszty odsetkowe dotyczą depozytów banków oraz zobowiązań z tytułu leasingu.

Wynik z tytułu prowizji

Wynik z tytułu prowizji wzrósł o 5,0% r/r do 1 698,4 mln zł, co stanowi połączony efekt poniższych zmian:

- ✓ wzrost dochodów prowizyjnych za sprawą rosnących portfeli kredytowych, dynamicznej sprzedaży ubezpieczeń, elektronicznego dostępu do transakcji wymiany walutowej w kanałach zdalnych, wysokich obrotów bezgotówkowych generowanych przez karty kredytowe i debetowe, zwiększonej bazy rachunków bieżących i dystrybucji funduszy inwestycyjnych;
- ✓ spadek dochodów prowizyjnych z działalności maklerskiej i emisyjnej pod wpływem niekorzystnej koniunktury giełdowej;
- ✓ wyższe koszty transakcji realizowanych przez Bank we własnym imieniu.

Wynik z tytułu prowizji Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	2019	2018	Zmiana r/r
Prowizje walutowe	442,7	396,0	11,8%
E-Biznes i płatności ¹⁾	388,9	387,8	0,3%
Obsługa rachunków i obrót pieniężny ²⁾	320,1	309,2	3,5%
Prowizje kredytowe ³⁾	307,7	273,7	12,4%
Gwarancje i poręczenia ⁴⁾	57,9	67,9	-14,7%
Karty kredytowe	72,5	69,3	4,6%
Działalność maklerska	46,0	57,4	-19,9%
Prowizje ubezpieczeniowe	56,6	49,7	13,9%
Opłaty dystrybucyjne	31,8	18,2	74,7%
Pozostałe prowizje ⁵⁾	(25,8)	(12,3)	109,8%
Razem	1 698,4	1 616,9	5,0%

1) Prowizje dot. płatności (zagranicznych, masowych, transferów Western Union), finansowania handlu zagranicznego, kart debetowych, obsługi instytucji zewnętrznych oraz innych usług elektronicznych i telekomunikacyjnych.

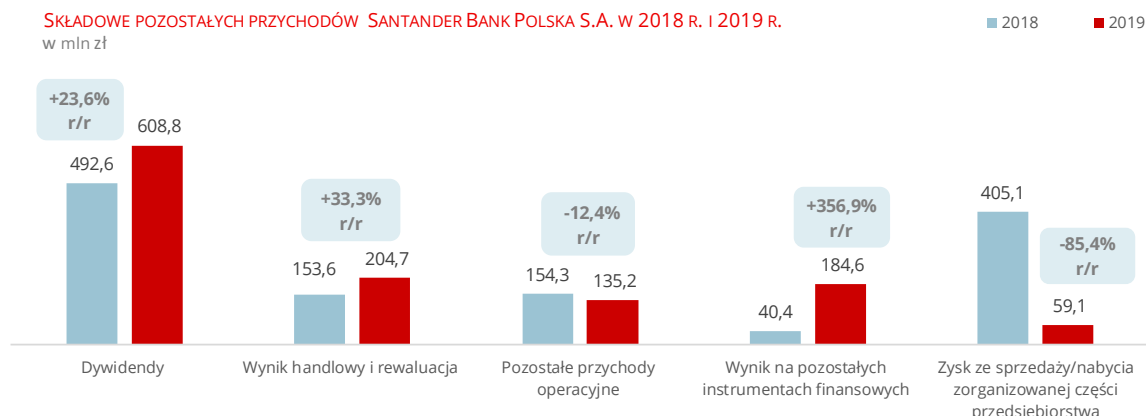
2) Przychody prowizyjne z tytułu obsługi rachunków i obrotu pieniężnego zostały pomniejszone o analogiczne koszty, które w Nocie 6 „Sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” zawarte są w pozycji „pozostałe” (2,4 mln zł za 2019 r. i 5,8 mln zł za 2018 r.).

3) Dochody prowizyjne z działalności kredytowej, faktoringowej i leasingowej, które nie podlegają amortyzacji do dochodu odsetkowego. Linia obejmuje m.in. koszty pośrednictwa kredytowego.

4) Przychody prowizyjne z tytułu gwarancji i poręczeń zostały pomniejszone o analogiczne koszty, które w Nocie 6 „Sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” zawarte są w pozycji „pozostałe” (19,1 mln zł za 2019 r. i 6,2 mln zł za 2018 r.).

5) Prowizje z tytułu organizowania emisji i pozostałe.

Składowe przychodów pozaodsetkowych i pozaprowizyjnych Santander Bank Polska S.A.



Zaprezentowane na powyższym wykresie dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne Banku zmniejszyły się o 4,3% w ciągu roku i wyniosły łącznie 1 192,4 mln zł.

- W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. rozpoznał wynik z rozliczenia sprzedaży Centrum Usług Inwestycyjnych (zorganizowanej części Santander Bank Polska S.A.) w wysokości 59,1 mln zł, natomiast w 2018 r. wykazał zysk z nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. w wysokości 405,1 mln zł.
- Pozostałe dochody zwiększyły się o 34,8% do 1 133,3 mln zł, głównie za sprawą:
 - ✓ wyższych dywidend ze spółek powiązanych kapitałowo z Bankiem (+116,2 mln zł), głównie z Santander Consumer Bank S.A. i Santander Finanse Sp. z o.o.;
 - ✓ korzystnego wpływu zmiany wartości godziwej akcji Visa Inc. wynoszącej 55,0 mln zł;
 - ✓ wzrostu wyniku na sprzedaży obligacji skarbowych i BGK z 28,3 mln zł w 2018 r. do 124,7 mln zł w 2019 r. przy wsparciu koniunktury na rynku papierów dłużnych;
 - ✓ wyższego wyniku osiągniętego na rynku pochodnych instrumentów finansowych i walutowych operacji międzybankowych (+58,4 mln zł r/r).
- Pozostałe przychody operacyjne (pomijając wpływ jednorazowej transakcji sprzedaży Centrum Usług Inwestycyjnych) osiągnęły wartość 135,2 mln zł i zmniejszyły się w skali roku o 12,4% ze względu na niższy poziom rozwiązań rezerw na zobowiązania sporne (-28,1 mln zł) oraz spadek przychodów z tytułu sprzedaży i likwidacji majątku trwałego w następstwie wysokiej bazy związanej ze sprzedażą w 2018 r. nieruchomości we Wrocławiu z zyskiem na poziomie 44,3 mln zł.

Odpisy z tytułu utraty wartości

Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych wyceniane w zamortyzowanym koszcie (w mln zł)	Koszyk 1		Koszyk 2		Koszyk 3		POCI		Razem	Razem
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Odpis na należności od banków	-	(0,1)	-	-	-	-	-	-	-	(0,1)
Odpis na należności od klientów	(27,1)	(181,4)	(202,9)	(72,7)	(688,5)	(566,9)	44,8	51,3	(873,7)	(769,7)
Przychód z tytułu należności odzyskanych	-	-	-	-	3,3	(7,7)	-	-	3,3	(7,7)
Odpis na kredytowe zobowiązania pozabilansowe	2,4	(1,3)	2,3	5,5	(2,8)	(4,2)	-	-	1,9	-
Razem	(24,7)	(182,8)	(200,6)	(67,2)	(688,0)	(578,8)	44,8	51,3	(868,5)	(777,5)

Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych wyniosły 868,5 mln zł i zwiększyły się o 11,7% r/r, odzwierciedlając przede wszystkim:

- dynamikę wzrostu nowych ekspozycji kredytowych (z wysokim udziałem kredytów konsumenckich i hipotecznych) za sprawą akcji kredytowej realizowanej przez rozszerzoną sieć sprzedaży (obejmującą oddziały i pośredników przejętych wraz z Deutsche Bank Polska S.A.);
- przejęcie portfela kredytów detalicznych Deutsche Bank Polska S.A. w listopadzie 2018 r.;
- sprzedaż wierzytelności kredytowych przez Santander Bank Polska S.A. (m.in. kredytów gotówkowych i hipotecznych) o wartości 1 146,4 mln zł z negatywnym wpływem na wynik brutto w wysokości 20,2 mln zł.

Koszty pracownicze i koszty działania Santander Bank Polska S.A.

Koszty ogółem Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	2019	2018	Zmiana r/r
Koszty pracownicze i koszty działania, w tym:	(2 762,2)	(2 590,3)	6,6%
- Koszty pracownicze	(1 509,9)	(1 336,1)	13,0%
- Koszty działania	(1 252,3)	(1 254,2)	-0,2%
Amortyzacja	(533,8)	(280,3)	90,4%
Pozostałe koszty operacyjne	(254,2)	(152,4)	66,8%
Koszty ogółem	(3 550,2)	(3 023,0)	17,4%

Koszty operacyjne ogółem Santander Bank Polska S.A. zwiększyły się o 17,4% do 3 550,2 mln zł pod wpływem następujących zdarzeń:

- utworzenia rezerw na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych oraz zwrotem części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich w łącznej wysokości 158,0 mln zł;
- wzrostu kosztów ponoszonych na rzecz regulatorów rynku, w tym wyższej o 68,8 mln zł r/r łącznej kwoty obowiązkowych składek na rzecz BFG zaliczonych w ciężar 2019 r.

Po wyłączeniu z okresu sprawozdawczego ww. rezerw na ryzyko prawne i przy założeniu stałego poziomu opłat należnych BFG w obu analizowanych okresach, porównywalne koszty ogółem wzrosły o 9,9% r/r. Głównym powodem wzrostu są wyższe koszty pracownicze oraz wzrost amortyzacji związany z rozbudową infrastruktury informatycznej i bazy operacyjnej Banku po przejęciu zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A.

Koszty pracownicze i działania zwiększyły się w stosunku rocznym o 6,6% r/r, w tym:

- Koszty działania wyniosły 1 252,3 mln zł i były stabilne, stanowiąc wypadkową następujących czynników:
 - ✓ Zmiana podejścia księgowego do umów najmu zgodnie z MSSF 16 (przekwalifikowanie większości kosztów najmu do amortyzacji składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania).
 - ✓ Redukcja kosztów działania Banku w obszarze konsultacji i doradztwa (-19,5% r/r) oraz w procesie zakupowym obejmującym materiały eksploatacyjne (-15,4% r/r) i wyposażenie biurowe (-38,4% r/r).
 - ✓ Wyższy poziom kosztów na rzecz regulatorów rynku (+40,4% r/r), głównie składek na rzecz BFG (składka na rzecz przymusowej restrukturyzacji banków wyniosła 173,1 mln zł w porównaniu z 77,8 mln zł w 2018 r.).
 - ✓ Wzrost kosztów eksploatacji systemów informatycznych (+23,3% r/r) i pozostałych usług obcych (+8,9% r/r) w efekcie licznych projektów realizowanych przez Bank samodzielnie i we współpracy z globalną Grupą Santander w celu wypracowania nowych rozwiązań, wzmocnienia infrastruktury IT i wsparcia procesów operacyjnych.
- Koszty pracownicze wzrosły o 13,0% r/r do 1 509,9 mln zł w następstwie przeglądu i regulacji wynagrodzeń oraz odpraw z tytułu zwolnień grupowych, na które utworzono rezerwę restrukturyzacyjną w wysokości 92,4 mln zł.

Amortyzacja ogółem w wysokości 533,8 mln zł (+90,4% r/r) zawiera amortyzację składnika aktywów Banku z tytułu prawa do użytkowania w wys. 165,5 mln zł w wyniku zmiany klasyfikacji kosztów najmu (wcześniej w kosztach działania z tytułu utrzymania budynków) zgodnie z MSSF 16.

Pozostałe koszty operacyjne wzrosły o 66,8% r/r do 254,2 mln zł pod wpływem ww. rezerw utworzonych na ryzyko prawne w ciężar 2019 r. w związku z portfelem walutowych kredytów hipotecznych i zwrotem części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich.

Wskaźnik efektywności operacyjnej (C/I) wyniósł 46,1% wobec 43,6% za 2018 r. Uwzględniając wcześniej wymienione wyłączenia pozycji kosztowych i dochodowych, porównywalny wskaźnik kosztów do dochodów za 2019 r. wyniósł 43,2% wobec 46,4% za rok poprzedni.

4. Sprawozdanie z sytuacji finansowej Santander Bank Polska S.A.

Składniki aktywów Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana r/r
Należności od klientów	118 356,4	117 492,5	0,7%
Inwestycyjne aktywa finansowe	39 591,4	36 372,1	8,9%
Gotówka i operacje z bankami centralnymi	7 821,8	8 841,9	-11,5%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	2 104,2	1 246,3	68,8%
Rzeczowy majątek trwały, wartości niematerialne i wartość firmy	3 804,6	3 335,1	14,1%
Należności od banków	3 851,6	2 859,5	34,7%
Aktywa z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	1 881,9	9 563,9	-80,3%
Pozostałe aktywa ¹⁾	4 059,6	4 139,5	-1,9%
Razem	181 471,5	183 850,8	-1,3%
Składniki zobowiązań i kapitałów Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów	144 760,0	139 469,8	3,8%
Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	5 217,8	5 855,9	-10,9%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	2 837,4	2 388,9	18,8%
Zobowiązania wobec banków	1 506,1	1 040,0	44,8%
Zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	30,8	8 789,7	-99,6%
Pozostałe pasywa ²⁾	2 941,8	2 510,9	17,2%
Kapitały razem	24 177,6	23 795,6	1,6%
Razem	181 471,5	183 850,8	-1,3%

1) Pozostałe aktywa obejmują następujące pozycje pełnej wersji sprawozdania: inwestycje w podmioty zależne i stowarzyszone, aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego netto, aktywa zaklasyfikowane jako przeznaczone do sprzedaży i pozostałe aktywa.

2) Pozostałe pasywa obejmują zobowiązania z tytułu leasingu, zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego, rezerwy na zobowiązania pozabilansowe obciążone ryzykiem kredytowym, pozostałe rezerwy i pozostałe zobowiązania.

Aktywa ogółem Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2019 r. wyniosły 181 471,5 mln zł i były niższe o 1,3% r/r.

Roczne zmiany powstałe w sprawozdaniu z sytuacji finansowej Santander Bank Polska S.A. na 31 grudnia 2019 r. zarówno po stronie aktywów, jak i zobowiązań i kapitałów są odwzorowaniem tendencji widocznych w skonsolidowanej wersji sprawozdania i opisanych w sekcji dotyczącej sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej.

Największą pozycją aktywów były należności netto od klientów, które wyniosły 118 356,4 mln zł i w ciągu roku wzrosły o 0,7% r/r pod wpływem akcji kredytowej prowadzonej wśród klientów detalicznych.

Należności brutto od klientów Santander Bank Polska S.A.	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana r/r
Należności od klientów indywidualnych	65 663,4	60 581,9	8,4%
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	55 914,3	59 622,1	-6,2%
Pozostałe	26,6	11,5	131,3%
Razem	121 604,3	120 215,5	1,2%

W ujęciu brutto należności od klientów wyniosły 121 604,3 mln zł i zwiększyły się 1,2% r/r za sprawą portfela kredytów na nieruchomości oraz kredytów gotówkowych, które rosły w tempie 4,9% r/r i 23,3% r/r odpowiednio do 48 159,8 mln zł i 14 241,4 mln zł. Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego zmniejszyły się o 6,2% r/r do 55 914,3 mln zł. W 2019 r. wskaźnik kredytów niepracujących w portfelu wycenianym według zamortyzowanego kosztu wyniósł 4,7% z uwzględnieniem portfela ekspozycji POCI (w porównaniu z 4,1% na 31 grudnia 2018 r.), a 4,2% bez ekspozycji POCI (w porównaniu z 3,5% na 31 grudnia 2018 r.).

Zobowiązania Santander Bank Polska S.A. wobec klientów	31.12.2019	31.12.2018	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów indywidualnych	84 774,7	81 591,7	3,9%
Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	59 985,3	57 878,1	3,6%
Razem	144 760,0	139 469,8	3,8%

Zobowiązania wobec klientów osiągnęły wartość 144 760,0 mln zł i przekroczyły poziom poprzedniego roku o 3,8% r/r na skutek wzrostu sald na rachunkach bieżących klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych i sektora publicznego. Łączna wartość depozytów od klientów indywidualnych wyniosła 84 774,7 mln zł i zwiększyła się o 3,9% r/r za sprawą wzrostu środków bieżących o 11,5% r/r (w tym sald na kontach oszczędnościowych o 8,8% r/r do 29 068,6 mln zł) z jednoczesnym spadkiem depozytów terminowych o 12,0% do wartości 23 151,7 mln zł. Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego osiągnęły poziom 59 985,3 mln zł i wzrosły o 3,6% r/r wraz ze wzrostem środków na rachunkach bieżących o 19,8% r/r, który z nadwyżką zrównoważył spadek depozytów terminowych o 11,0% (do 21 352,7 mln zł) i pozostałych zobowiązań o 30,3% r/r.

Wybrane wskaźniki Santander Bank Polska S.A.

Wybrane wskaźniki finansowe Santander Bank Polska S.A.	2019	2018¹⁾
Koszty / dochody	46,1%	43,6%
Wynik z tytułu odsetek / dochody ogółem	62,5%	58,7%
Marża odsetkowa netto ¹⁾	2,91%	2,99%
Wynik z tytułu prowizji / dochody ogółem	22,0%	23,3%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów	81,8%	84,2%
Wskaźnik kredytów niepracujących ²⁾	4,7%	4,1%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących ³⁾	46,2%	42,9%
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego ⁴⁾	0,73%	0,73%
ROE (zwrot z kapitału) ⁵⁾	10,1%	11,4%
ROTE (zwrot z kapitału materialnego) ⁶⁾	12,3%	13,7%
ROA (zwrot z aktywów) ⁷⁾	1,2%	1,4%
Łączny współczynnik kapitałowy ⁸⁾	19,58%	18,04%
Współczynnik kapitału Tier I ⁹⁾	17,38%	15,85%
Wartość księgową na jedną akcję (w zł)	236,83	233,09
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł) ¹⁰⁾	20,70	21,80

Sposób kalkulacji wskaźników Santander Bank Polska S.A., które zostały ujęte w powyższej tabeli i oznaczone numerami, zaprezentowano pod analogiczną tabelą zawierającą wskaźniki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

5. Dodatkowe informacje finansowe dotyczące Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Wybrane transakcje z podmiotami powiązanymi

Kluczowe transakcje wzajemne z podmiotami zależnymi

Transakcje zawarte przez Santander Bank Polska S.A. z podmiotami powiązanymi dotyczą operacji bankowych zawieranych na warunkach rynkowych w ramach typowej działalności biznesowej, głównie kredytów, rachunków bankowych, depozytów, gwarancji i operacji leasingowych.

Według stanu na 31 grudnia 2019 r. łączna wartość zaangażowania Banku z tytułu kredytów udzielonych bankowym i niebankowym spółkom zależnym (m.in. Santander Factoring sp. z o.o., Santander Leasing S.A.) wyniosła 7 961,0 mln zł wobec 9 453,0 mln zł na 31 grudnia 2018 r.

Depozyty utrzymywane w Banku przez spółki zależne (m.in. Santander Finanse Sp. z o.o., Santander TFI S.A., Santander Leasing Poland Securization 01) osiągnęły wartość 353,5 mln zł wobec 506,8 mln zł na 31 grudnia 2018 r.

Finansowe zobowiązania warunkowe osiągnęły wartość 6 533,8mln zł wobec 5 495,3 mln zł na 31 grudnia 2018 r., w tym gwarancje udzielone spółkom zależnym wyniosły 3 988,4 mln zł wobec 1 995,9 mln zł.

Powyższe transakcje zostały wyeliminowane ze skonsolidowanych sprawozdań finansowych.

Transakcje wzajemne z podmiotem dominującym

Należności Banku od podmiotu dominującego (Banco Santander S.A.) osiągnęły wartość 740,3 mln zł wobec 955,5 mln zł na 31 grudnia 2018 r., podczas gdy zobowiązania wyniosły 1 474,5 mln zł wobec 294,9 mln zł na dzień 31 grudnia 2018 r.

Więcej informacji nt. transakcji z podmiotami powiązanymi zawarto w nocy 50 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” oraz w nocy 48 „Sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. za rok 2019”.

Wybrane pozycje pozabilansowe

Gwarancje i instrumenty pochodne

Poniższe tabele prezentują wartość udzielonych zobowiązań warunkowych Grupy Kapitałowej Santander Banku Polska S.A. oraz nominały transakcji pochodnych.

Zobowiązania warunkowe udzielone	31.12.2019	31.12.2018
Finansowe:	33 506,6	28 477,2
- linie kredytowe	28 753,4	23 563,8
- kredyty z tyt. kart płatniczych	4 139,0	4 105,2
- akredytywy importowe	614,2	800,6
- depozyty terminowe z przyszłym terminem rozpoczęcia okresu depozytu	-	7,6
Gwarancyjne	6 711,6	5 606,8
Rezerwa na zobowiązania pozabilansowe	(66,1)	(81,1)
Razem	40 152,1	34 002,9

Nominały instrumentów pochodnych	31.12.2019	31.12.2018
Transakcje pochodne –terminowe (zabezpieczające)	23 288,6	23 562,6
Transakcje pochodne-terminowe (handlowe)	494 987,9	405 539,6
Bieżące operacje walutowe	2 431,7	1 600,2
Transakcje związane z kapitałowymi instrumentami finansowymi	199,2	555,8
Razem	520 907,4	431 258,2

Opis udzielonych gwarancji

Santander Bank Polska S.A. udziela gwarancji zabezpieczających zobowiązania wynikające z bieżącej działalności klientów. Są to przede wszystkim gwarancje: zapłaty, należytego wykonania kontraktu, rękojmi, przetargowe (wadialne), zwrotu zaliczki, spłaty kredytu oraz gwarancje celne. W uzasadnionych przypadkach Bank udziela również regwarancji oraz otwiera akredytywy zabezpieczające (tzw. standby).

Bank udziela gwarancji w oparciu o przepisy Prawa bankowego oraz Kodeksu cywilnego. Do gwarancji wydawanych w obrocie międzynarodowym zastosowanie mogą mieć spisane zwyczaje i reguły np. Uniform Rules for Demand Guarantees (jeśli strony tak postanowią) lub przepisy prawa obcego (jeśli gwarancja została poddana właściwości takiego prawa).

Przy udzielaniu gwarancji proces oceny klienta oraz zakres wymaganych informacji jest analogiczny do tego, jaki obowiązuje w odniesieniu do kredytów. Bank stosuje to samo podejście do oceny ryzyka kredytowego jak w przypadku ekspozycji bilansowych.

Wartość zabezpieczeń

Na 31 grudnia 2019 r. wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach i aktywach kredytobiorców oraz przedmiotach leasingu – w ramach Grupy Kapitałowej Santander Banku Polska S.A. – wyniosła 119 253,7 mln zł (113 222,2 mln zł na 31 grudnia 2018 r.), w tym 94 095,3 mln zł dotyczyło Santander Bank Polska S.A. (90 024,1 mln zł na 31 grudnia 2018 r.).

6. Czynniki, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w perspektywie kolejnego roku

Następujące uwarunkowania zewnętrzne mogą mieć istotny wpływ na poziom wyników finansowych i działalność Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w kolejnym roku.

- Możliwe dalsze spowolnienie wzrostu gospodarczego Polski przy podwyższonej inflacji.
- Epidemia koronawirusa SARS-CoV-2 i jej potencjalny wpływ na globalny wzrost gospodarczy.
- Wolniejszy wzrost realnych dochodów z pracy gospodarstw domowych: stagnacja zatrudnienia i wolniejszy wzrost wynagrodzeń przy jednoczesnym wzroście stopy inflacji.
- Wzrost transferów socjalnych do gospodarstw domowych.
- Utrzymanie niepewności i napięć w międzynarodowych relacjach handlowych.
- Niskie koszty finansowania dla gospodarstw domowych i przedsiębiorstw, wspierające stopniowy wzrost popytu na kredyt. Niskie oprocentowanie depozytów skłaniające klientów do szukania alternatywnych form oszczędzania i inwestowania.
- Dalszy rozwój sytuacji na globalnych rynkach akcji i jego wpływ na zainteresowanie nabywaniem jednostek funduszy inwestycyjnych lub alternatywne utrzymywanie oszczędności w postaci bezpiecznych depozytów bankowych.
- Możliwy wzrost zmienności na rynkach finansowych w przypadku dalszego pogorszenia światowych perspektyw wzrostu gospodarczego pod wpływem nasilenia się wojen handlowych lub nieoczekiwanych wydarzeń geopolitycznych.
- Możliwe zmiany w polityce monetarnej EBC i Fed.
- Ustalenia w sprawie wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej.
- Zmiany cen na rynku surowców.
- Zmiany regulacyjne, w tym rozwój Pracowniczych Programów Kapitałowych i likwidacja Otwartych Funduszy Emerytalnych.
- Konsekwencje orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie kredytów hipotecznych w walutach obcych oraz w sprawie zwrotu proporcjonalnej części kosztów poniesionych przez kredytobiorcę w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego.

XII. Zarządzanie ryzykiem i kapitałem

1. Podstawowe zasady i struktura zarządzania ryzykiem Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Podstawowe zasady zarządzania ryzykiem

W swojej bieżącej działalności zarówno Bank, jak i pozostałe jednostki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. narażone są na różnego typu ryzyka, które mają niekorzystny wpływ na realizację strategicznych celów organizacji. Najbardziej istotne rodzaje ryzyka określane są co roku w specjalnym procesie identyfikacji. Wśród najważniejszych rodzajów wymienić należy: ryzyko kredytowe (w tym koncentracji), rynkowe (na księdze bankowej i księdze handlowej) i płynności, a także ryzyko operacyjne, braku zgodności i reputacyjne.

Głównym celem zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. jest prowadzenie efektywnej i bezpiecznej działalności pozwalającej na rozwój w ramach wyznaczonych parametrów ryzyka oraz zapewniającej wysoką rentowność prowadzonej działalności. Tryb zarządzania ryzykiem w Banku i spółkach zależnych określają standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w licznych regulacjach i rekomendacjach nadzorczych. W zakresie zarządzania ryzykiem Bank korzysta również z najlepszych praktyk i standardów wypracowanych w globalnej Grupie Kapitałowej Banco Santander.

Zarządzanie ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. odbywa się w ramach profilu ryzyka, który wynika z przyjętego ogólnego poziomu akceptacji ryzyka. Poziom akceptowalnego ryzyka jest wyrażony w postaci zdefiniowanych i skwantyfikowanych limitów i zapisany w „Deklaracji akceptowalnego poziomu ryzyka”, uchwalonej przez Zarząd i zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą. Limity wyznaczane są przy wykorzystaniu testów warunków skrajnych i analiz scenariuszowych, aby zagwarantować stabilność pozycji Banku nawet w przypadku zrealizowania się sytuacji nadzwyczajnych. Na podstawie globalnych limitów ryzyka wyznaczane są limity obserwacyjne oraz konstruowane polityki zarządzania ryzykiem.

W ramach zintegrowanej struktury zarządzania ryzykiem powołane zostały odpowiednie komitety, podejmujące decyzje w zakresie identyfikacji poszczególnych rodzajów ryzyka, wewnętrznych standardów i polityk stosowanych do zarządzania ryzykiem, a także monitorujące poziom ryzyka.

Bank ustanowił również odpowiednią strukturę organizacyjną, tj. jednostki odpowiedzialne za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka, co gwarantuje niezależność funkcji kontroli ryzyka od jednostek podejmujących ryzyko zgodnie z modelem tzw. trzech linii obrony przed ryzykiem. Jednostki te działają w obrębie zakresu odpowiedzialności wyznaczonego przez polityki zarządzania ryzykiem, regulujące proces identyfikacji, pomiaru i raportowania poziomu podejmowanego ryzyka oraz regularnego ustalania limitów ograniczających skalę narażenia na poszczególne rodzaje ryzyka.

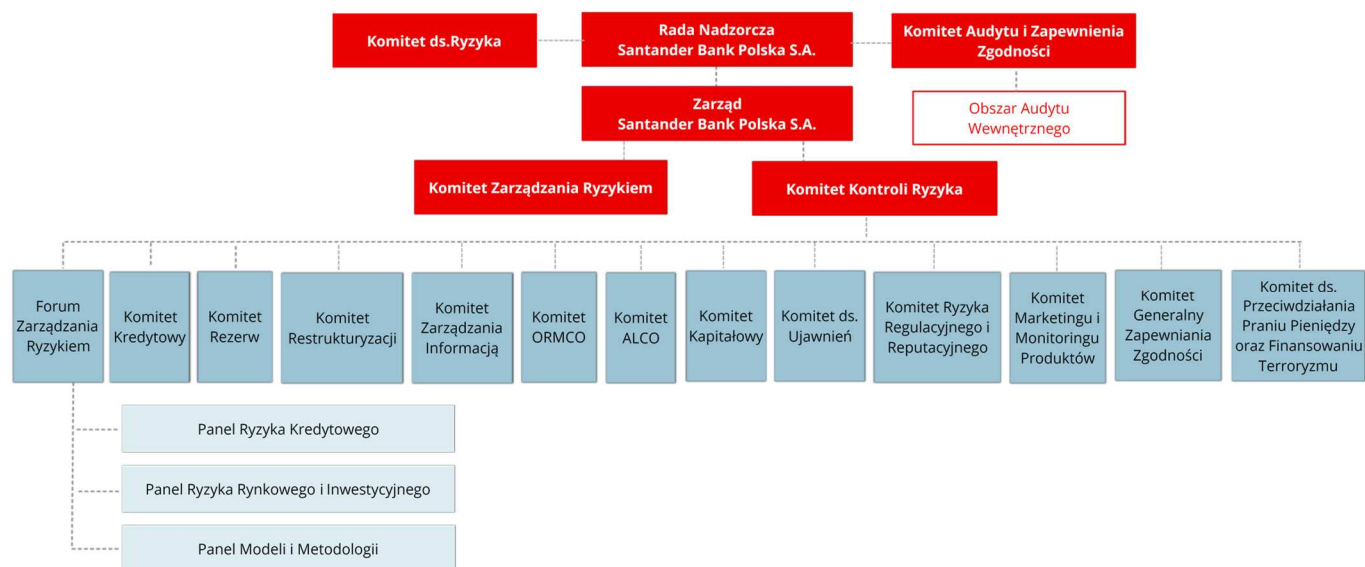
Struktura zarządzania ryzykiem

Rada Nadzorcza Banku sprawuje stały nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem w Santander Bank Polska S.A. przy wsparciu Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej oraz Komitetu ds. Ryzyka. Rada akceptuje strategię, kluczowe polityki zarządzania ryzykiem, wielkość akceptowalnego poziomu ryzyka oraz monitoruje poziom wykorzystania limitów wewnętrznych z perspektywy bieżącej strategii biznesowej i otoczenia makroekonomicznego. Prowadzi przeglądy głównych obszarów ryzyka, trybu identyfikacji zagrożeń oraz procesu ustalania i monitorowania działań naprawczych. Dokonuje ponadto oceny, czy podejmowane przez Zarząd działania w zakresie zarządzania ryzykiem są skuteczne.

Zarząd Banku odpowiada za wdrożenie efektywnego systemu zarządzania ryzykiem, zgodnego z wymogami regulacyjnymi oraz regulacjami wewnętrznymi. Zakres ten obejmuje: ustanowienie struktury organizacyjnej dostosowanej do wielkości i profilu podejmowanego ryzyka, podział odpowiedzialności zapewniający niezależność funkcji pomiaru i kontroli ryzyka od działalności operacyjnej, wprowadzenie i aktualizację strategii zarządzania ryzykiem oraz zapewnienie adekwatnej polityki informacyjnej.

Zarząd wypełnia funkcję zarządzania ryzykiem za pomocą swoich komitetów:

- Komitetu Zarządzania Ryzykiem, który odpowiada za ratyfikację najistotniejszych decyzji kluczowych komitetów ryzyka niższego szczebla (głównie decyzji kredytowych), zatwierdza roczne limity na transakcje związane z obrotem papierami wartościowymi i zarządzaniem aktywami i pasywami oraz roczny plan modeli oceny ryzyka.
- Komitetu Kontroli Ryzyka, który monitoruje poziom ryzyka w różnych obszarach działalności Banku i przegląda kluczowe zagadnienia mające wpływ na poziom ryzyka w Banku, przekazując odpowiednie rekomendacje Zarządowi. Nadzoruje też działalność komitetów zarządzania ryzykiem niższego szczebla powołanych przez Zarząd Banku.



Za zarządzanie ryzykiem w Grupie odpowiadają obecnie następujące komitety pozostające pod nadzorem Komitetu Kontroli Ryzyka:

- Forum Zarządzania Ryzykiem obejmujące panele kompetencyjne w zakresie ryzyka kredytowego, rynkowego, inwestycji kapitałowych i subemisji oraz modeli i metodologii
- Komitet Kredytowy
- Komitet Rezerw
- Komitet Restrukturyzacji
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym / ORMCO
- Komitet Zarządzania Informacją
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami / ALCO
- Komitet Kapitałowy
- Komitet ds. Ujawnień
- Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów
- Generalny Komitet ds. Zapewnienia Zgodności
- Komitet Ryzyka Regulacyjnego i Reputacyjnego
- Komitet ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu.

Komitety te – działając w obrębie wyznaczonych przez Zarząd kompetencji – odpowiadają bezpośrednio za rozwijanie metod zarządzania ryzykiem i monitorowanie poziomu ryzyka w określonych obszarach. Za pośrednictwem komitetów Bank sprawuje również nadzór nad ryzykiem wynikającym z działalności podmiotów zależnych.

Spółki zależne wdrażają polityki i procedury zarządzania ryzykiem odzwierciedlające zasady przyjęte przez Santander Bank Polska S.A., co zapewnia spójność procesów zarządzania ryzykiem na poziomie całej Grupy Kapitałowej.

Bank, w granicach i na zasadach wynikających z obowiązującego prawa, sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem w Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.), kierując się przy tym regułami odnoszącymi się do nadzorowania spółek zależnych wchodzących w skład Grupy Santander Bank Polska S.A. Na przedstawicieli Banku w Radzie Nadzorczej SCB S.A. powołano Wiceprezesa Zarządu Banku zarządzającego Pionem Zarządzania Ryzykiem oraz Wiceprezesa Zarządu Banku zarządzającego Pionem Bankowości Detalicznej. Odpowiadają oni – razem z Radą Nadzorczą SCB S.A. – za sprawowanie nadzoru nad SCB S.A. oraz prowadzenie działalności spółki w oparciu o przyjęte plany oraz zgodnie z procedurami zapewniającymi bezpieczeństwo działalności. Bank monitoruje profil i poziom ryzyka SCB S.A. za pośrednictwem komitetów zarządzania ryzykiem Santander Bank Polska S.A.

2. Priorytety w zakresie zarządzania ryzykiem w 2019 r.

Podobnie jak w poprzednich latach, priorytetem Grupy w zakresie zarządzania ryzykiem jest ciągła optymalizacja istniejących procesów i produktów oraz rozwój innowacyjnych rozwiązań. Działania te powinny zapewnić organizacji stabilny wzrost wolumenów biznesowych i wysoką rentowność prowadzonej działalności w pełnej zgodności z wymogami regulacyjnymi i przy utrzymaniu odpowiedniego poziomu ryzyka.

W 2019 r. wnikliwie analizowano rozwój sytuacji na rynku makroekonomicznym i monitorowano ekspozycję kredytową w poszczególnych segmentach klientów i branżach gospodarki, aby w razie takiej potrzeby szybko i adekwatnie dostosować parametry polityki kredytowej. Rok 2019 okazał się jednak dość spokojny. Modyfikacje polityki kredytowej wynikały głównie z optymalizacji i uspołniania istniejących elementów procesu kredytowego oraz implementacji nowych regulacji. Nie dokonano też istotnych zmian w procesach klasyfikacji i wyceny instrumentów finansowych (poza kalibracją parametrów i działań podejmowanych w ramach bieżącego monitoringu).

W związku z przejściem portfela Deutsche Bank Polska S.A. w I poł. 2019 r. Grupa dostosowała politykę kredytową w segmencie detalicznym i MŚP. Równocześnie kontynuowano przebudowę procesów kredytowych dla poszczególnych segmentów, aby zapewnić im wyższą efektywność z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

Grupa usprawniała narzędzia monitoringu ekspozycji kredytowych w celu szybszej identyfikacji potencjalnych zagrożeń, zarówno na poziomie portfelowym, jak i pojedynczych ekspozycji. Równocześnie modyfikowano strategię działań monitoringowych, koncentrując się na wczesnych działaniach ograniczających skutki potencjalnej materializacji ryzyka. 2019 r. był pierwszym rokiem funkcjonowania w segmencie biznesowym i korporacyjnym nowego, zintegrowanego systemu wczesnego ostrzegania umożliwiającego identyfikację wzrostu ryzyka na odpowiednio wczesnym etapie.

Jednym z priorytetów 2019 r. był w dalszym ciągu ścisły monitoring portfela walutowych kredytów mieszkaniowych. W odpowiedzi na liczne inicjatywy legislacyjne Grupa prowadziła analizy oraz uczestniczyła aktywnie w procesach konsultacyjnych. Ze szczególną uwagą monitorowano ryzyko kredytowe na tych portfelach, w tym również z perspektywy orzeczeń Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, które omówiono poniżej w sekcji 3 „Istotne czynniki ryzyka przewidywane w 2020 r.” oraz w nocie 47 „Sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019.”

W 2019 r. realizowano prace wdrożeniowe związane z „Wytycznymi dotyczącymi zarządzania ekspozycjami niepracującymi i restrukturyzowanymi” Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA). Dokonano m.in. przeglądu wewnętrznych polityk i raportów w celu dostosowania Banku do tych wytycznych.

Bank osiągnął zaawansowany etap prac zmierzających do wdrożenia scentralizowanego systemu do identyfikacji, pomiaru, modelowania i raportowania ryzyka stopy procentowej i płynności, co powinno zapewnić jeszcze efektywniejsze zarządzanie bilansem i najwyższe standardy w zakresie kontroli jakości danych. W 2019 r. zakończono wdrożenie raportowania z modułu statycznego w systemie ALM oraz kontynuowano prace nad wdrożeniem modułu dynamicznego w systemie w celu uzupełnienia pomiaru ryzyka o dodatkowe dynamiczne miary ryzyka stopy procentowej.

3. Istotne czynniki ryzyka przewidywane w 2020 r.

Obserwacje rynku dają podstawy do dalszych obaw o pogorszenie koniunktury ekonomicznej w 2020 r. Wśród zagrożeń należałoby wymienić zwiększającą się liczbę upadłości i niewypłacalności wśród firm, jak również rosnące ryzyko spowolnienia wzrostu w sektorze przemysłowym w 2020 r. Grupa nie pozostaje bierna wobec obserwowanych zagrożeń i podejmuje działania zapobiegawcze. Przede wszystkim kontynuować będzie strategię polegającą na jak najlepszym zrozumieniu klienta biznesowego poprzez zastosowanie podejścia sektorowego, rozwój modeli związanych z oceną ryzyka oraz koncentrację na finansowaniu firm o dobrej i bardzo dobrej kondycji finansowej.

Dużym wyzwaniem pozostają kredyty denominowane/indeksowane do CHF. W 2020 r. Grupa spodziewa się, iż liczba pozwów w całym sektorze będzie rosła ze względu na wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z 3 października 2019 r. w sprawie C-260/18. Trudno jest obecnie jednoznacznie ocenić wpływ wyroku TSUE na linie orzecznicze w sprawach dotyczących kredytów opartych o walutę obcą, a tym samym dokonać rzetelnej estymacji związanego z nimi ryzyka prawnego. Wyrok nie przesądza o tym, jakie mogą być skutki ewentualnej abuzywności postanowień umownych w umowach kredytów opartych o walutę obcą. Istotne w tym zakresie będzie ewentualne jednoznaczne ukształtowanie orzecznictwa Sądu Najwyższego. Uwzględniając różne scenariusze rozstrzygnięć sądowych, Grupa tworzy rezerwy na ryzyko prawne dla toczących się postępowań sądowych. Bank będzie bacznie śledził orzecznictwo sądów polskich w tych sprawach, by prawidłowo szacować poziom rezerw.

W dniu 11 września 2019 r. TSUE wydał orzeczenie w sprawie C 383/18, w którym wskazał, iż w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego kredytobiorcy przysługuje odpowiednia obniżka wszystkich kosztów poniesionych w związku z tym kredytem, niezależnie od tego czy koszty te związane są z okresem kredytowania. Przepisy Dyrektywy nie są bezpośrednio wiążące i wymagają implementacji przez poszczególne państwa członkowskie UE. W dniu 12 grudnia 2019 r. Sąd Najwyższy wydał orzeczenie w sprawie III CZP 45/19, w którym wskazał, iż prowizja przygotowawcza powinna ulec zwrotowi w przypadku przedterminowej spłaty kredytu, nie wskazując, jaka jej część podlegać ma zwrotowi. Mając na uwadze powyższe SBP w dniu 7 lutego 2020 r. uruchomił proces automatycznych zwrotów prowizji dla kredytów spłaconych po wyroku TSUE. Zarządy obu banków z Grupy Santander Bank Polska S.A. monitorują i analizują orzeczenia sądów polskich zapadające w sporach zawisłych na gruncie art. 49 u.k.k. oraz oczekują na jednoznaczne ukształtowanie się wykładni prawa krajowego.

Ważnym czynnikiem ryzyka jest w dalszym ciągu zakres i tempo zmian otoczenia regulacyjnego, wymagające zaangażowania odpowiednich zasobów począwszy od etapu monitorowania inicjatyw regulacyjnych, poprzez analizę i projektowanie zmian, aż do ich wdrożenia. W 2020 r. Bank spodziewa się wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA) w zakresie udzielania i monitoringu kredytów. Obecnie dostępny projekt pozwala stwierdzić, iż Bank w znacznym stopniu spełnia wytyczne EBA, niemniej dla części wytycznych konieczny będzie szczegółowy przegląd i działania dostosowawcze.

Wyzwaniem dla Banku jest postępująca digitalizacja usług bankowych i konieczność identyfikowania i reagowania na podatności technologiczno-procesowe w celu zapewnienia wysokiego poziomu cyberbezpieczeństwa klientom i ich środkom przechowywanych na kontach bankowych. Bank opracował specjalną „Strategię cyberbezpieczeństwa”, która wskazuje kierunki rozwoju w tym obszarze. Kontynuowane będą działania koncentrujące się na proaktywnej ochronie danych przed wyciekami i niepożądanym dostępem.

4. Zarządzanie ryzykiem kredytowym

Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe oznacza możliwość poniesienia straty w wyniku niespłacenia przez dłużnika w terminie zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami i innymi opłatami. Jego konsekwencją jest spadek wartości aktywów kredytowych i udzielonych zobowiązań warunkowych w następstwie pogorszenia oceny jakości kredytowej dłużnika. Pomiar ryzyka kredytowego opiera się na oszacowaniu wielkości aktywów kredytowych ważonych ryzykiem, przy czym stosowane wagi ryzyka uwzględniają zarówno prawdopodobieństwo zaniechania spłat, jak i wielkość możliwej do poniesienia straty w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez kredytobiorcę.

Ryzyko kredytowe Banku i Grupy Kapitałowej wynika głównie z działalności kredytowej w segmencie detalicznym, korporacyjnym i na rynku międzybankowym. Jest ono zarządzane w ramach polityki ustalonej przez Zarząd na bazie przyjętych procedur kredytowych oraz poprzez system limitów kompetencyjnych. Stosowany przez Bank i Grupę wewnętrzny system monitoringu oraz klasyfikacji kredytów umożliwia wczesne wykrywanie sytuacji grożących pogorszeniem jakości portfela kredytowego. Ponadto Bank i Grupa stosują narzędzia ograniczania ryzyka kredytowego w postaci zabezpieczeń (finansowych i rzeczowych) oraz szczególnych warunków umownych i klauzul, tzw. covenants.

Zarządzając ryzykiem kredytowym, Bank oraz Grupa Kapitałowa podejmują działania na podstawie bieżącej analizy otoczenia makroekonomicznego oraz wewnętrznych analiz poszczególnych portfeli kredytowych. Stosowane przez Bank oraz Grupę zaawansowane narzędzia do oceny ryzyka kredytowego pozwalają na podjęcie działań zaradczych w przypadku pojawienia się pierwszych sygnałów zmian w jakości lub strukturze portfela kredytowego.

Polityka kredytowa

Na politykę kredytową Banku oraz Grupy składa się zbiór zasad i wytycznych zawartych w systemie procedur i polityk kredytowych, które poddawane są regularnym przeglądom. Ważnym elementem polityki kredytowej są wewnętrznie ustalone limity, które pozwalają na monitorowanie koncentracji zaangażowania w poszczególnych obszarach gospodarki, regionach geograficznych i walutach. Zgodnie z przyjętą polityką, Bank i Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. utrzymują odpowiednio zdywersyfikowany portfel kredytowy zarówno pod względem zaangażowania wobec poszczególnych klientów, jak i branż.

W 2019 r. Bank wraz z Grupą kontynuował dotychczasową politykę zarządzania ryzykiem kredytowym, łącząc dbałość o utrzymanie bezpiecznego poziomu ryzyka kredytowego z działaniami na rzecz wysokiej rentowności portfeli kredytowych, rozwoju wolumenów biznesowych i zwiększania udziału w rynku. Polityki kredytowe optymalizowano w reakcji na zmieniające się warunki makroekonomiczne.

Działalność kredytowa spółek zależnych opiera się na politykach kredytowych obowiązujących w Banku. W procesie decyzyjnym Bank oraz Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. stosują spójne podejście do ryzyka kredytowego i wykorzystują tę samą platformę informatyczną służącą do nadawania ratingu/scoringu (nie dotyczy to SCB S.A.). Spółki posiadają procedury określające zasady zarządzania ryzykiem kredytowym, spójne z regulacjami stosowanymi w Banku.

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym

Główne składowe procesy zarządzania ryzykiem kredytowym w Banku i Grupie Santander Bank Polska S.A.

Proces podejmowania decyzji kredytowej	<ul style="list-style-type: none">• Proces podejmowania decyzji kredytowych opiera się na systemie indywidualnych kompetencji kredytowych dostosowanych do wiedzy i doświadczenia pracowników, obszarów działalności kredytowej Banku oraz specyfiki i wymagań poszczególnych segmentów (bankowość oddziałowa, MŚP, biznesowa i korporacyjna).• Najwyższe zaangażowania kredytowe, tj. powyżej 25 mln zł są akceptowane przez Komitet Kredytowy, w skład którego wchodzi przedstawiciele kierownictwa najwyższego szczebla. Transakcje powyżej 195 mln zł są dodatkowo ratyfikowane przez Komitet Zarządzania Ryzykiem funkcjonujący na poziomie Zarządu.
Klasyfikacja kredytowa	<ul style="list-style-type: none">• Narzędzia stosowane do oceny ryzyka kredytowego są dostosowywane do zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego, wymogów Międzynarodowych Standardów Rachunkowości/Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej (MSR/MSSF) oraz najlepszych praktyk branżowych.• Grupa wykorzystuje modele oceny ryzyka kredytowego dla najistotniejszych portfeli kredytowych, w tym klientów korporacyjnych, MŚP, kredytów mieszkaniowych, portfela na finansowanie nieruchomości dochodowych, kredytów gotówkowych, kart kredytowych i limitów w kontaktach osobistych.• Okresowy monitoring klasyfikacji kredytowej prowadzony jest według zasad opisanych w podręcznikach kredytowych. Dodatkowo dla wybranych modeli realizowany jest proces automatycznej weryfikacji klasy ryzyka w oparciu o długość opóźnienia w spłacie lub analizę danych behawioralnych klienta.
Przeglądy kredytowe	<ul style="list-style-type: none">• Grupa dokonuje regularnych przeglądów mających na celu ustalenie rzeczywistej jakości portfela kredytowego, właściwą klasyfikację i adekwatność odpisów z tytułu utraty wartości oraz zgodność z procedurami i podjętymi decyzjami kredytowymi.• Przeglądy dokonywane są przez wyspecjalizowane jednostki niezależne od jednostek podejmujących ryzyko kredytowe.
Zabezpieczenia	<ul style="list-style-type: none">• Departament Zabezpieczeń i Umów Kredytowych jest jednostką centralną odpowiadającą w Grupie Santander Bank Polska S.A. za prawidłowy i sprawny przebieg procesu tworzenia i funkcjonowania zabezpieczeń (zgodnie z polityką kredytową dla poszczególnych segmentów biznesowych), a także ich ustanawiania, monitorowania i zwalniania. Wspiera ponadto jednostki kredytowe w procesie podejmowania decyzji kredytowych i tworzenia polityk kredytowych, a także gromadzi dane na temat zabezpieczeń oraz zapewnia odpowiednią informację zarządczą.

Główne składowe procesy zarządzania ryzykiem kredytowym w Banku i Grupie Santander Bank Polska S.A.

Testy warunków skrajnych ryzyka kredytowego	<ul style="list-style-type: none"> Testy warunków skrajnych służą do oceny potencjalnego wpływu na sytuację Grupy zdarzeń zachodzących w otoczeniu, a także zmian we wskaźnikach finansowych i makroekonomicznych oraz w profilu ryzyka. W ramach testów przeprowadzana jest ocena potencjalnych zmian jakości portfeli kredytowych w przypadku wystąpienia niekorzystnych zdarzeń. Proces ten dostarcza także informacji zarządczej o adekwatności ustalonych limitów i alokowanego kapitału wewnętrznego.
Kalkulacja utraty wartości	<ul style="list-style-type: none"> Odpisy aktualizujące z tytułu strat oczekiwanych tworzone są według zasad MSSF 9, tj. w oparciu o model oczekiwanych strat kredytowych (expected credit loss ECL). Odpisy z tytułu ECL ustala się, uwzględniając scenariusze makroekonomiczne o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia, wartość pieniądza w czasie oraz racjonalne i możliwe do udokumentowania informacje dostępne na dzień sprawozdawczy i dotyczące przeszłych zdarzeń, obecnych i prognozowanych warunków gospodarczych. Sposób rozpoznawania strat oczekiwanych zależy od zmiany poziomu ryzyka od momentu rozpoznania ekspozycji: Odpisy mierzone są w horyzoncie 12-miesięcznym, o ile nie nastąpiło znaczące zwiększenie ryzyka kredytowego od momentu rozpoznania, lub w horyzoncie pozostałego czasu życia instrumentu jeżeli zidentyfikowano taki wzrost. Standard wprowadza trzy podstawowe etapy/koszyki rozpoznawania strat oczekiwanych i POCI. Dwa razy do roku Grupa dokonuje rekalkulacji modeli oraz aktualizuje prognozy wykorzystywane do szacowania ECL, uwzględniając zmiany warunków ekonomicznych, jak również zmiany w politykach kredytowych Grupy i strategiach odzyskiwania należności.
Praktyki z zakresu forbearance	<ul style="list-style-type: none"> W ramach proaktywnego zarządzania ryzykiem kredytowym i jakością portfela kredytowego, Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. podejmuje działania polegające na wczesnym wdrażaniu rozwiązań restrukturyzacyjnych (udogodnień w spłacie kredytów) w stosunku do klientów doświadczających trudności finansowych. Restrukturyzacja ma na celu lepsze dopasowanie warunków spłaty należności do aktualnej i prognozowanej sytuacji finansowej klienta, minimalizację ryzyka zaprzestania obsługi zadłużenia i/lub maksymalizację odzysków.

Jakość portfela kredytowego

NALEŻNOŚCI KREDYTOWE GRUPY KAPITAŁOWEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A. W PODZIALE NA KOSZYKI

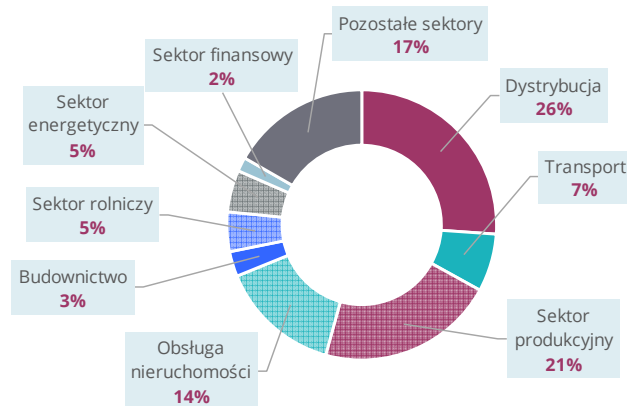
Należności od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie	31.12.2019	31.12.2018
Koszyk 1		
Wartość brutto	132 377,0	127 863,3
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(571,4)	(564,6)
Koszyk 2		
Wartość brutto	6 546,1	5 696,1
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(582,5)	(530,3)
Koszyk 3		
Wartość brutto	6 834,4	5 703,7
Odpis z tytułu utraty wartości	(3 886,2)	(3 236,3)
POCI		
Wartość brutto	769,2	764,5
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(204,2)	(53,1)
Należności brutto razem	146 526,7	140 027,6
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(5 244,3)	(4 384,3)
Należności netto od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie	141 282,4	135 643,3
Wskaźnik kredytów z rozpoznaną przesłanką utraty wartości	5,2%	4,6%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów z rozpoznaną przesłanką utraty wartości	53,8%	50,9%

NALEŻNOŚCI KREDYTOWE SANTANDER BANK POLSKA S.A. W PODZIALE NA KOSZYKI

Należności od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie	31.12.2019	31.12.2018
Koszyk 1		
Wartość brutto	110 014,7	110 468,3
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(319,6)	(362,5)
Koszyk 2		
Wartość brutto	4 168,9	3 430,1
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(326,7)	(264,1)
Koszyk 3		
Wartość brutto	4 987,7	4 152,8
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(2 508,7)	(2 063,5)
POCI		
Wartość brutto	642,6	728,4
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(92,9)	(32,9)
Należności brutto razem	119 813,9	118 779,6
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(3 247,9)	(2 723,0)
Należności netto od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie	116 566,0	116 056,6
Wskaźnik kredytów z rozpoznaną przesłanką utraty wartości	4,7%	4,1%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów zrozpoznaną przesłanką utraty wartości	46,2%	42,9%

DYWERSYFIKACJA PORTFELA NALEŻNOŚCI GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA DZIEŃ 31.12.2019 R.

DYWERSYFIKACJA BRANŻOWA PORTFELA NALEŻNOŚCI OD PODMIOTÓW GOSPODARCZYCH NA 31.12.2019 R.



5. Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności

Ryzyko rynkowe

Ryzyko rynkowe jest definiowane jako możliwość negatywnego wpływu na wynik finansowy zmian rynkowych poziomów stóp procentowych, kursów walutowych, kursów akcji, indeksów giełdowych itp. Występuje zarówno w działalności handlowej, jak i bankowej (produkty walutowe, produkty na stopę procentową, produkty powiązane z indeksami giełdowymi).

Ryzyko rynkowe towarzyszące działalności Banku i Grupy Santander Bank Polska S.A. w głównej mierze wynika z usług świadczonych na rzecz klientów, transakcji mających na celu zapewnienie płynności na rynku pieniężnym i kapitałowym oraz transakcji własnych z wykorzystaniem instrumentów dłużnych, walutowych oraz kapitałowych.

Podstawowym celem polityki prowadzonej przez Bank oraz Grupę Kapitałową Santander Bank Polska S.A. w obszarze ryzyka rynkowego jest ograniczenie wpływu zmienności stóp procentowych i kursów walutowych na rentowność i wartość rynkową Grupy, podwyższanie dochodów w ramach ściśle określonych parametrów ryzyka oraz zapewnienie płynności Grupy.

Zarządzanie ryzykiem rynkowym

Forum Zarządzania Ryzykiem zatwierdza strategię i politykę zarządzania ryzykiem rynkowym, a także limity stanowiące maksymalny dopuszczalny poziom ekspozycji na poszczególne rodzaje ryzyka zgodnie z przyjętą „Deklaracją akceptowalnego poziomu ryzyka”.

Strategiczne decyzje Zarządu podejmowane są na bazie rekomendacji Forum Zarządzania Ryzykiem. Zarząd scedował na to gremium bezpośredni nadzór nad zarządzaniem ryzykiem rynkowym.

Komitet ALCO - wspierany przez Pion Zarządzania Finansami - jest odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem rynkowym księgi bankowej, natomiast ryzykiem rynkowym księgi handlowej zarządza Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej Santander Bank Polska S.A., w ramach którego funkcjonuje Biuro Maklerskie Banku.

Identyfikacja i ocena ryzyka rynkowego

Za zarządzanie ryzykiem stopy procentowej i ryzykiem walutowym w portfelu bankowym odpowiedzialny jest Pion Zarządzania Finansami, do którego transferowane są również otwarte pozycje ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej odpowiada za zarządzanie ryzykiem rynkowym księgi handlowej, natomiast Biuro Maklerskie odpowiada za zarządzanie ryzykiem instrumentów kapitałowych.

Odpowiedzialność za pomiar, monitorowanie i raportowanie poziomu ryzyka rynkowego oraz zgodność z limitami ryzyka spoczywa na Pionie Zarządzania Ryzykiem, który dokonuje regularnych przeglądów ekspozycji ryzyka rynkowego i raportuje do Forum Zarządzania Ryzykiem. Funkcję tę w ramach Pionu Zarządzania Ryzykiem pełni Departament Ryzyka Finansowego odpowiedzialny za bieżący pomiar podejmowanego ryzyka, wdrożenie procedur kontroli, monitorowanie ryzyka i raportowanie. Departament odpowiada również za kształt polityki ryzyka rynkowego, proponowanie odpowiedniej metodologii pomiaru oraz za zapewnienie spójności procesu zarządzania ryzykiem w całej Grupie.

Przyjęty podział odpowiedzialności zapewnia pełne rozdzielenie zarządzania ryzykiem portfela bankowego i handlowego oraz niezależność funkcji pomiaru i raportowania ryzyka od jednostek zarządzających i podejmujących ryzyko.

Przyjęte przez Bank i Grupę polityki zarządzania ryzykiem rynkowym wyznaczają szereg miar w postaci limitów i wskaźników zarówno obligatoryjnych, jak i obserwacyjnych. Proces przeglądu limitów oraz aktualizacji akceptowalnego poziomu ryzyka rynkowego odbywa się na bazie rocznej i jest koordynowany przez Departament Ryzyka Finansowego w Pionie Zarządzania Ryzykiem.

Na potrzeby kontroli ryzyka portfela bankowego, w Santander Bank Polska S.A. ustanowiono maksymalne limity wrażliwości na ryzyko zmiany stóp procentowych:

- limit wrażliwości wyniku odsetkowego netto (NII – wrażliwość na równoległe przesunięcie krzywej dochodowości o 100 p.b.),
- limit wrażliwości ekonomicznej wartości kapitału (MVE – wrażliwość na równoległe przesunięcie krzywej dochodowości o 100 p.b.).

MIARY WRAŻLIWOŚCI PORTFELA BANKOWEGO NA RYZYKO ZMIANY STÓP PROCENTOWYCH NA 31.12.2019 R. I 31.12.2018 R.

Jednodniowy okres utrzymywania pozycji (w tys. zł)	Wrażliwość wyniku odsetkowego netto (NII)		Wrażliwość ekonomiczna kapitału (MVE)	
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
Maksymalny	298	273	360	375
Średni	273	224	194	316
Na koniec okresu	292	273	168	298
Wartość limitu	355	300	500	400

W 2019 r. nie odnotowano przekroczeń limitów globalnych NII ani MVE na portfelu księgi bankowej.

Do ograniczania i kontroli ekspozycji ryzyka rynkowego na portfelu handlowym Bank oraz Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. stosują następujące miary i limity:

- dzienny limit VAR i Stressed VAR dla ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego oraz dla ryzyka cen instrumentów kapitałowych w Biurze Maklerskim,
- limit PV01 ustalony dla poszczególnych walut i terminów przeszacowania transakcji,
- mechanizm stop-loss wykorzystywany do zarządzania ryzykiem poniesienia strat na pozycjach handlowych objętych zasadami wyceny do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat,
- maksymalny limit walutowej pozycji całkowitej oraz otwartej pozycji dla indywidualnych walut.

Z uwagi na to, że powyższe miary odnoszą się do kalkulacji potencjalnej straty w normalnych warunkach rynkowych, Bank oraz Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. wykorzystują również testy warunków skrajnych, które prezentują szacunek potencjalnych strat w przypadku wystąpienia skrajnych warunków na rynku.

MIARY VAR NA 31.12.2019 R. I 31.12.2018 R. DLA RYZYKA STOPY PROCENTOWEJ I WALUTOWEGO ORAZ RYZYKA INSTRUMENTÓW KAPITAŁOWYCH PORTFELA HANDLOWEGO GRUPY KAPITAŁOWEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A.

w tys. zł	Ryzyko stopy procentowej VAR		Ryzyko walutowe		Ryzyko instrumentów kapitałowych	
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
Jednodniowy okres utrzymywania pozycji						
Średni	1 341	1 702	405	473	235	208
Maksymalny	2 887	5 966	1 804	1 939	370	584
Minimalny	574	523	41	53	67	5
na koniec okresu	876	1 508	208	150	254	106
Wartość limitu	6 836	6 767	2 848	2 820	1 899	3 760

Instrumenty finansowe w procesie zarządzania ryzykiem rynkowym i pozostałymi rodzajami ryzyka

Bank i Grupa utrzymują następujące instrumenty finansowe w zakresie ryzyka zmiany ceny, ryzyka kredytowego, ryzyka istotnych zakłóceń przepływów pieniężnych oraz ryzyka utraty płynności finansowej:

- Pochodne instrumenty finansowe o charakterze handlowym – transakcje dokonywane przez Bank wynikające z usług skarbowych świadczonych dla klientów Banku ograniczających własne ryzyko rynkowe, związane z koniecznością zapewnienia płynności oraz ze świadczeniem usług subemisji.
- Pozostałe instrumenty finansowe, w tym inwestycyjne aktywa przeznaczone do sprzedaży, zabezpieczające instrumenty pochodne oraz kapitałowe instrumenty finansowe.

Ryzyko rynkowe wynikające z posiadanych pozycji w instrumentach finansowych jest ograniczane poprzez wykorzystanie systemu limitów (w podziale na księgę handlową i bankową). Ryzyko kredytowe z tytułu ww. pozycji jest ograniczane za pomocą limitów ekspozycji kredytowej dla poszczególnych kontrahentów. W celu ograniczenia ryzyka utraty płynności finansowej, Bank oraz Grupa mają obowiązek utrzymywać odpowiedni poziom płynnych aktywów finansowych o niskim ryzyku kredytowym (przede wszystkim obligacji Skarbu Państwa oraz bonów pieniężnych NBP), zgodnie z przyjętymi przez Bank i Grupę limitami ograniczającymi ww. ryzyko.

Bank oraz Grupa nie zawierały transakcji pochodnych ograniczających ryzyko kredytowe, natomiast transakcje opcyjne na waluty oraz stopy procentowe zawierane są na zasadzie back-to-back i nie generują ryzyka rynkowego dla Banku i Grupy.

Bank i Grupa zarządzają ryzykiem rynkowym bilansu korzystając m.in. z instrumentów pochodnych oraz stosując rachunkowość zabezpieczeń do:

- części portfela kredytów hipotecznych opartych o stopę WIBOR, zawierając w tym celu transakcje IRS (Interest Rate Swap), w których Bank i Grupa otrzymują stałe i płacą zmienne oprocentowanie, zabezpieczając tym samym ryzyko zmian przepływów pieniężnych dla kredytów opartych o zmienną stopę procentową;
- części portfeli kredytów hipotecznych w CHF i EUR dla zabezpieczenia przepływów wynikających ze zmian rynkowych stóp procentowych (CHF LIBOR, EURIBOR) oraz kursów walutowych (CHF/PLN oraz EUR/PLN), z wykorzystaniem transakcji walutowej zamiany stóp procentowych (Basis Swap);
- części portfela kredytów gotówkowych o stałym oprocentowaniu w celu zabezpieczenia wartości godziwej pozycji za pomocą transakcji IRS, w których Bank oraz Grupa otrzymują zmienne i płacą stałe oprocentowanie;
- wybranych obligacji stałokuponowych w celu zabezpieczenia ich wartości godziwej za pomocą transakcji IRS, w których Bank oraz Grupa otrzymują zmienne i płacą stałe oprocentowanie.

Ryzyko płynności

Ryzyko płynności jest definiowane jako ryzyko niewywiązania się z bezwarunkowych i warunkowych zobowiązań wobec klientów i kontrahentów.

Przyjęta przez Bank i Grupę polityka ryzyka płynności ma na celu zapewnienie pełnego pokrycia przewidywanych krótkoterminowych wypływów przez przewidywane wpływy lub aktywa łatwo zbywalne. Polityka ta ma również zapewnić odpowiednią strukturę finansowania działalności Banku oraz Grupy przez zachowanie na zdefiniowanym poziomie wskaźników płynności średnio- i długoterminowej oraz przez monitorowanie wyników testów warunków skrajnych. Obejmuje ona wszystkie aktywa i pasywa oraz pozycje pozabilansowe mające wpływ na poziom płynności.

Zarządzanie ryzykiem płynności

Komitet ALCO oraz Forum Zarządzania Ryzykiem sprawują w imieniu Zarządu ogólny nadzór nad ryzykiem płynności. W ramach swoich obowiązków rekomendują Zarządowi odpowiednie strategie działania oraz polityki w ramach strategicznego zarządzania płynnością. Raporty z zakresu ryzyka płynności i wyniki testów warunków skrajnych podlegają regularnym przeglądom wyższej kadry zarządzającej.

Komitet ALCO nadzoruje również proces zarządzania płynnością w spółkach zależnych.

Funkcja zarządzania płynnością zlokalizowana jest w Pionie Zarządzania Finansami, który opracowuje i aktualizuje odpowiednie strategie oraz dokonuje przeglądu „Awaryjnego planu płynności” (zatwierdzonego przez Zarząd i Radę Nadzorczą). Pion Zarządzania Ryzykiem odpowiada za niezależny pomiar i raportowanie ryzyka płynności oraz kształtowanie polityk zarządzania ryzykiem płynności. Departament Ryzyka Finansowego w Pionie Zarządzania Ryzykiem zajmuje się ponadto cykliczną realizacją testów warunków skrajnych w zakresie płynności.

Identyfikacja i ocena ryzyka płynności

Identyfikacja i pomiar ryzyka płynności dokonywane są codziennie, głównie za pomocą raportów zmodyfikowanej luki płynności, raportów ryzyka płynności śróddziennej oraz raportów regulacyjnych. Raporty te obejmują szereg limitów wewnętrznych i nadzorczych. Systematyczne raporty z zakresu pomiaru ryzyka wspierane są wynikami przeprowadzanych testów warunków skrajnych. Bank regularnie wylicza miary określone w Pakiecie CRD IV/CRR (LCR i NSFR) oraz w Uchwale Komisji Nadzoru Finansowego nr 386/2008.

SKUMULOWANA LUKA PŁYNNOSCI WG STANU NA DZIEŃ 31.12.2019 R. ORAZ W OKRESIE PORÓWNAWCZYM DLA SANTANDER BANK POLSKA S.A. (KWOTY NOMINALNE)

31.12.2019 mln zł	A'vista	do 1 miesiąca	od 1 do 3 miesiący	od 3 do 6 miesiąca	od 6 do 12 miesiący	od 1 do 2 lat	od 2 do 5 lat	powyżej 5 lat
Kontraktowa luka płynności	(81 229,4)	(3 853,4)	(6 612,3)	(3 376,1)	1 759,6	11 595,6	47 572,9	49 679,5
Skumulowana kontraktowa luka płynności	(81 229,4)	(85 082,8)	(91 695,1)	(95 071,2)	(93 311,6)	(81 716,0)	(34 143,1)	15 536,4
Instrumenty pochodne netto	-	(0,3)	-	-	-	-	-	-
31.12.2018 mln zł	A'vista	do 1 miesiąca	od 1 do 3 miesiący	od 3 do 6 miesiąca	od 6 do 12 miesiący	od 1 do 2 lat	od 2 do 5 lat	powyżej 5 lat
Kontraktowa luka płynności	(63 228,9)	(9 754,0)	(10 842,2)	(3 790,8)	2 125,6	13 113,5	32 569,4	43 941,4
Skumulowana kontraktowa luka płynności	(63 228,9)	(72 982,9)	(83 825,1)	(87 615,9)	(85 490,3)	(72 376,8)	(39 807,4)	4 134,0
Instrumenty pochodne netto	-	40,3	(25,1)	(11,3)	(2,7)	(59,3)	(450,7)	(308,2)

Obowiązująca w Grupie polityka wymaga, aby Bank posiadał środki na pokrycie całości przewidywanych wypływów w horyzoncie do jednego miesiąca, w tym także w wybranych scenariuszach warunków skrajnych. Obserwacji podlega także sytuacja płynnościowa w dłuższym horyzoncie czasu oraz poziom aktywów łatwo zbywalnych.

W 2019 r. Bank utrzymywał środki znacząco przekraczające wielkość wymaganą do pokrycia przewidywanych wypływów. Wypełniał również regulacyjne wymogi ilościowe w zakresie płynności. Kluczowe wskaźniki regulacyjne (tj. wskaźnik LCR oraz wskaźnik pokrycia aktywów nie płynnych i aktywów o ograniczonej płynności funduszami własnymi i stabilnymi środkami obcymi) utrzymywały się powyżej wymaganego poziomu.

6. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

Santander Bank Polska S.A. przyjął definicję ryzyka operacyjnego w brzmieniu ustalonym przez Komitet Bazylejski ds. Nadzoru Bankowego, zgodnie z którą ryzyko operacyjne to możliwość straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów, a także ze zdarzeń zewnętrznych.

Celem zarządzania ryzykiem operacyjnym jest minimalizacja prawdopodobieństwa wystąpienia i/lub ograniczenie skutków niespodziewanych niekorzystnych zdarzeń.

Grupa Santander Bank Polska S.A. posiada zintegrowaną strukturę zarządzania ryzykiem, dzięki której wszystkie ryzyka mające istotny wpływ na jej działalność są identyfikowane, mierzone, monitorowane i kontrolowane. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w Banku oraz Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. angażuje pracowników wszystkich szczebli w całej organizacji i obejmuje szereg powiązanych elementów. Ryzyko operacyjne dotyczy wszystkich procesów biznesowych podejmowanych przez Bank i Grupę, w tym czynności realizowanych przez podmioty zewnętrzne w ramach outsourcingu oraz wykonywanych we współpracy ze stronami trzecimi.

Bank wraz z jednostkami Grupy Kapitałowej opracował i realizuje „Strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym”.

Powołany przez Zarząd Banku Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym (ORMCO) jest komitetem zarządczym wyposażonym w kompetencje w zakresie wyznaczania standardów zarządzania ryzykiem operacyjnym w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Komitet ORMCO stanowi główne forum do dyskusji na temat problematyki ryzyka operacyjnego, wyznacza kierunek strategicznych działań z zakresu ryzyka operacyjnego oraz ustala i monitoruje cele zarządzania ryzykiem operacyjnym, w tym z zakresu ciągłości biznesowej, bezpieczeństwa informacji, ryzyka outsourcingu i insourcingu oraz przeciwdziałania przestępstwom. W ramach Komitetu ORMCO funkcjonują fora dedykowane specyficznym aspektom ryzyka operacyjnego: Forum Przeciwdziałania Przestępstwom oraz Forum Ubezpieczeniowe. Wyniki prac ORMCO przekazywane są Komitetowi Kontroli Ryzyka.

Z uwagi na rosnące w świecie znaczenie cyber-zagrożeń powołane zostało forum CyberTechRisk, które odpowiada za rozpatrywanie, monitorowanie, a w niektórych przypadkach również akceptację kluczowych zagadnień związanych z IT, cyberbezpieczeństwem oraz operacjami. Kluczowe kompetencje forum obejmują m.in. przegląd strategii i kierunków rozwoju IT oraz cyberbezpieczeństwa oraz monitoring ryzyka technologicznego i operacyjnego, w tym ryzyka cyberbezpieczeństwa.

Narzędzia wykorzystywane w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym

Narzędzia wykorzystywane przez Bank i Grupę w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym

Identyfikacja i szacowanie ryzyka operacyjnego	<ul style="list-style-type: none">W procesie samooceny ryzyka operacyjnego Bank i Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. identyfikują ryzyka, na które mogą być narażone w trakcie realizacji swoich funkcji, szacują je na poziomie inherentnym i rezydualnym pod kątem prawdopodobieństwa i konsekwencji wystąpienia potencjalnych zagrożeń oraz oceniają konstrukcję i funkcjonowanie środowiska kontrolnego.Proces identyfikacji i oceny ryzyka operacyjnego wspierają dodatkowo takie narzędzia jak: analizy scenariuszowe, analizy wpływu na biznes, analizy ryzyka w nowych inicjatywach.
Raportowanie	<ul style="list-style-type: none">Każda jednostka organizacyjna ma obowiązek informowania o zdarzeniach operacyjnych zidentyfikowanych w swoim obszarze działalności. Dla istotnych zdarzeń operacyjnych opracowana została ścieżka szybkiego powiadamiania kierownictwa wyższego szczebla. Grupa utrzymuje bazę zdarzeń operacyjnych zidentyfikowanych w całej organizacji. Zebrane dane wykorzystywane są do analizy przyczyn oraz skutków wystąpienia zdarzeń operacyjnych, definiowania wniosków na przyszłość oraz podejmowania działań naprawczych i prewencyjnych.Grupa uczestniczy także w zewnętrznej bazie danych zdarzeń operacyjnych prowadzonej przez Związek Banków Polskich oraz korzysta z różnych źródeł informacji o zdarzeniach zewnętrznych. Analiza zdarzeń zewnętrznych umożliwia dokonywanie benchmarku oraz wyciąganie wniosków ze zdarzeń zaistniałych poza Grupą.
Analiza wskaźników ryzyka	<ul style="list-style-type: none">W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. realizowany jest monitoring wskaźników ryzyka, który obejmuje zarówno mierniki finansowe i operacyjne, jak i technologiczne. Wskaźniki te pełnią rolę sygnałów wczesnego ostrzegania przed pojawiającymi się zagrożeniami oraz wspierają proces obserwacji ryzyka występującego w Banku i Grupie.
Definiowanie mitygantów ryzyka	<ul style="list-style-type: none">Proces zarządzania działaniami ograniczającymi ryzyko operacyjne ma na celu wyeliminowanie lub ograniczenie ryzyka operacyjnego. Podstawą do określenia działań ograniczających ryzyko są wyniki analiz przeprowadzonych w różnych narzędziach ryzyka operacyjnego (m.in. baza zdarzeń operacyjnych, wskaźniki ryzyka, samoocena ryzyka).
Plany utrzymania ciągłości biznesowej (BCM)	<ul style="list-style-type: none">Każda jednostka organizacyjna ma obowiązek przygotowania i aktualizowania swojego planu BCM w celu zapewnienia nieprzerwanej realizacji krytycznych procesów biznesowych na wypadek ich nieplanowego zakłócenia. Plany BCM podlegają regularnym testom, dzięki którym Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. pozyskuje pewność odtworzenia krytycznych procesów biznesowych na wymaganym poziomie usług i w ustalonych ramach czasowych. Bank oraz Grupa dysponują rozwiązaniami zapasowymi dla realizacji procesów krytycznych, w celu umożliwienia odtworzenia działalności w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej.

Narzędzia wykorzystywane przez Bank i Grupę w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym

Bezpieczeństwo informacji	<ul style="list-style-type: none">W Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, który posiada certyfikat zgodności z normą ISO/IEC 27001:2013. System obejmuje nadzór nad bezpieczeństwem informacji w środowisku biznesowym Grupy Santander Bank Polska S.A. oraz ocenę konkretnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa informacji i systemów informatycznych.
Ubezpieczenie	<ul style="list-style-type: none">Grupa Santander Bank Polska S.A. zabezpiecza się przed materializacją ryzyka operacyjnego także za pomocą polis ubezpieczeniowych w zakresie poszczególnych rodzajów ryzyka finansowego, ubezpieczeń komunikacyjnych, ubezpieczenia mienia oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.
Sprawozdawczość dla Komitetu Kontroli Ryzyka i RN	<ul style="list-style-type: none">Proces raportowania dot. ryzyka operacyjnego ma na celu dostarczanie aktualnej i adekwatnej informacji dla kadry zarządzającej. Sprawozdawczość zagadnień związanych z ryzykiem operacyjnym obejmuje informacje na temat m.in. zdarzeń i strat operacyjnych, incydentów z zakresu bezpieczeństwa informacji, wskaźników ryzyka, zdefiniowanych działań mających na celu ograniczanie ryzyka.

7. Zarządzanie ryzykiem prawnym i regulacyjnym (braku zgodności)

Funkcjonując w warunkach złożonego środowiska prawno-regulacyjnego, Bank i Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. są narażone na ryzyko błędnego stosowania lub interpretacji przepisów prawa, wymogów regulatorów, dobrowolnie przyjętych przez Bank kodeksów branżowych i etycznych oraz wewnętrznych polityk i procedur (w tym kodeksów dobrych praktyk), których nieprzestrzeganie może narazić spółkę na utratę reputacji, czy też sankcje administracyjne lub karne.

Proces zarządzania i kontroli ryzyka braku zgodności obejmuje stosowanie mechanizmów kontrolnych, niezależne monitorowanie ich przestrzegania oraz raportowanie. Funkcja kontroli realizowana jest w ramach trzech linii obrony:

- pierwsza linia obrony: zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej banku,
- druga linia obrony: weryfikacja bieżąca pionowa oraz testowanie pionowe,
- trzecia linia obrony: działalność komórki audytu wewnętrznego.

Zgodnie z „Polityką zapewnienia zgodności” w strukturach Pionu Prawnego i Zapewnienia Zgodności Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje niezależna od jednostek biznesowych komórka ds. zgodności, w skład której wchodzi Obszar Zapewnienia Zgodności i Departament Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy. Jednostka ta pełni rolę drugiej linii obrony poprzez ustanawianie standardów, ich egzekwowanie, doradztwo i raportowanie w interesie pracowników, klientów, udziałowców i szerokiej społeczności.

Komórka ds. Zgodności wspiera realizację strategii Banku w zakresie zarządzania ryzykiem w obszarze ryzyka regulacyjnego, ryzyka prowadzenia działalności (conduct), ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz ryzyka reputacji. Jej działalność jest zdeterminowana przez profil biznesowy Banku, czego przykładem są zadania związane z ochroną praw konsumentów, czy postępującą cyfryzacją i standaryzacją usług finansowych.

Zakres działalności Komórki ds. Zgodności obejmuje w szczególności:

- niezależną identyfikację, monitorowanie i ocenę ryzyka braku zgodności, na które narażona jest Grupa (ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień wprowadzania nowych produktów i usług, przeciwdziałania korzystaniu z systemu finansowego w celu prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu, a także ochrony informacji poufnej, konfliktów interesów i transakcji własnych pracowników na rynkach papierów wartościowych);
- doradzanie i raportowanie Komitetowi Zarządzania Ryzykiem, Zarządowi Banku oraz Komitetowi Audytu i Zapewnienia Zgodności w zakresie efektywności procesów zapewniania zgodności z przepisami prawa i wymogami regulacyjnymi;
- komunikowanie polityk i procedur oraz przekazywanie wskazówek kierownictwu i pracownikom w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- koordynację kontaktów z regulatorami rynku: KNF, UOKiK, GIIF, GIODO;
- koordynację procesu akceptacji nowych produktów;
- wsparcie i koordynację procesów zgodności w zakresie modelu sprzedaży produktów inwestycyjnych i Dyrektywy MiFID;
- utrwalanie zasad etycznego prowadzenia biznesu;
- współpracę z Obszarem Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu oraz Pionem Zarządzania Ryzykiem w zakresie zarządzania ryzykiem reputacyjnym.

Komórka ds. Zgodności koordynuje ponadto działalność specjalistycznych komitetów, które wspierają procesy zarządzania ryzykiem braku zgodności w poszczególnych obszarach Grupy.

- Generalny Komitet Zapewnienia Zgodności,
- Komitet Ryzyka Regulacyjnego i Reputacyjnego,
- Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów,
- Komitet ds. przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy i finansowania terroryzmu.

Komitety te skupiają przedstawicieli kluczowych jednostek organizacyjnych, dysponujących niezbędną wiedzą merytoryczną i uprawnieniami w celu zapewnienia decyzyjności i wysokiej jakości głosu doradczego w toku prac.

Pracownicy komórki ds. zgodności są uprawnieni do wspierania najwyższego kierownictwa Banku w efektywnym zarządzaniu ryzykiem braku zgodności i raportują kluczowe kwestie z zakresu zapewnienia zgodności do Zarządu Banku, Komitetu Zarządzania Ryzykiem oraz do Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej.

Zarząd Banku i Rada Nadzorcza (poprzez Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności) przeprowadzają okresowo przegląd najistotniejszych zagadnień związanych z ryzykiem braku zgodności, identyfikowanych przez Obszar Zapewnienia Zgodności oraz Departament Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy, w szczególności poprzez:

- monitoring produktów,
- monitoring testowy zgodności,
- monitoring transakcji własnych instrumentami finansowymi pracowników,
- informacje o aktywności regulatorów rynku,
- przegląd nadchodzących inicjatyw legislacyjnych,
- przegląd kwestii z zakresu przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy,
- przegląd kwestii etycznych,
- przegląd skarg klientów.

W lutym 2019 r. Rada Nadzorcza Banku – w oparciu o rekomendację Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności – pozytywnie oceniła efektywność zarządzania ryzykiem braku zgodności w Santander Bank Polska S.A.

Oprócz Komórki ds. Zgodności zadania drugiej linii obrony realizowane są również przez inne jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów wewnętrznych, w tym w odniesieniu do:

- zobowiązań z zakresu prawa pracy – jednostka ds. kadr,
- zobowiązań z zakresu prawa spółek – jednostka ds. nadzoru korporacyjnego,
- zobowiązań z zakresu przepisów BHP – jednostka ds. BHP,
- zobowiązań z zakresu wymogów rachunkowych, sprawozdawczych i podatkowych – jednostki ds. finansów, rachunkowości i podatków,
- zobowiązań z zakresu wymogów ostrożnościowych – jednostki ds. ryzyka.

8. Zarządzanie ryzykiem reputacji

Ryzyko reputacji jest definiowane jako ryzyko wynikające z negatywnego odbioru wizerunku banku i innych podmiotów należących do Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. przez klientów, kontrahentów, akcjonariuszy, inwestorów lub regulatorów oraz szersze społeczności.

Potencjalnymi źródłami ryzyka są zdarzenia wewnętrzne o charakterze operacyjnym oraz zdarzenia zewnętrzne, takie jak negatywne publikacje w mediach, upowszechnianie negatywnych opinii klientów, np. w sieci internetowej, na portalach społecznościowych oraz w innych środkach przekazu. Mogą one dotyczyć bezpośrednio Grupy Kapitałowej i oferowanych przez nią produktów, jak również akcjonariuszy Banku oraz całego sektora bankowego lub finansowego (zarówno w skali krajowej, jak i międzynarodowej).

Czynnikami ryzyka reputacji są również skargi i roszczenia klientów związane z procesem oferowania produktów bankowych, w tym dotyczące m.in. braku dostatecznej (pełnej, prawdziwej, rzetelnej, niewprowadzającej w błąd) informacji o produktach oraz powiązaniem z nimi ryzyku, złożoności produktów, niewłaściwych praktyk sprzedażowych, utraty kapitału.

Właścicielami ryzyka utraty reputacji są Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu (OKKiM) oraz Obszar Zapewnienia Zgodności (OZZ).

Celem zarządzania ryzykiem reputacji jest ochrona wizerunku Grupy Santander Bank Polska S.A. oraz ograniczenie i eliminowanie negatywnych zdarzeń mających wpływ na wizerunek oraz wyniki finansowe Grupy.

Kluczowymi mechanizmami ograniczającymi ryzyko reputacji są następujące regulacje i działania:

- Polityka informacyjna Santander Bank Polska S.A.
- Polityka zarządzania ryzykiem reputacyjnym Santander Bank Polska S.A.
- Codzienny monitoring mediów lokalnych, ogólnopolskich, a także niektórych mediów zagranicznych (OKKiM).
- Codzienny monitoring wzmianek na temat Banku pojawiających się w mediach społecznościowych (w szczególności Facebook, Twitter) (OKKiM).
- Analizowanie przez Biuro Prasowe informacji mających wpływ na wizerunek Banku (OKKiM).
- Reagowanie na informacje stwarzające ryzyko pogorszenia odbioru społecznego wizerunku Banku (OKKiM).
- Bieżące informowanie dziennikarzy mediów ogólnopolskich i lokalnych o nowych produktach oraz zmianach warunków dotychczasowych produktów.
- Badanie satysfakcji klientów (Chief Customer Officer).
- Rekomendacje i działania wynikające z analizy reklamacji – działania profilaktyczne (Chief Customer Officer).
- Przygotowywanie i kontrola przez odpowiednie merytoryczne jednostki Santander Bank Polska S.A. wszystkich ważnych komunikatów i raportów dla akcjonariuszy, Komisji Nadzoru Finansowego, Giełdy Papierów Wartościowych S.A. oraz ich terminowa publikacja.
- Opiniowanie konstrukcji nowych produktów lub ich zmian pod kątem zgodności z wymogami prawa oraz wytycznymi regulatorów rynku, a także powiązanych z nimi regulacji prawnych, procedur i komunikacji, kierowanych do klientów materiałów reklamowych i inicjatyw bankowych typu promocje i konkursy, materiałów szkoleniowych dla sprzedawców w aspekcie etycznego prowadzenia biznesu (OZZ).
- Udział w procesie rozpatrywania reklamacji klientów, zwłaszcza tych, które kierowane są do regulatorów (OZZ).
- Nadzór nad procesem kontroli posprzedażowej dot. produktów inwestycyjnych (OZZ).
- Badania „tajemniczego klienta” (Mystery shopping).
- Cykliczny monitoring ryzyka reputacyjnego w odniesieniu do produktów znajdujących się w ofercie Grupy Santander Bank Polska S.A. poprzez analizę m.in. skarg składanych przez klientów, wielkości sprzedaży, liczby klientów, stopy zwrotu, jeżeli dotyczy (OZZ).
- Udział w procesie opiniowania klientów i transakcji z sektorów wrażliwych (w tym sektorów energetycznego, zbrojeniowego i soft commodities) (OZZ).

9. Zarządzanie kapitałem

Wprowadzenie

Grupa Santander Bank Polska S.A. utrzymuje kapitał na poziomie adekwatnym do rodzaju i skali prowadzonej działalności oraz do poziomu ponoszonego ryzyka.

Poziom funduszy własnych wymaganych do zapewnienia bezpiecznej działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. oraz wymogów kapitałowych szacowanych na nieoczekiwane straty wyznaczany jest zgodnie z przepisami tzw. pakietu CRD IV/CRR i Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym oraz z uwzględnieniem rekomendacji i zaleceń KNF (szczegółowe informacje w nocie 5 „Zarządzanie kapitałem” „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019”).

Zarząd Banku odpowiada za całość procesów zarządzania kapitałem, szacowania i utrzymywania kapitału, w tym za procesy związane z oceną adekwatności kapitału w różnych warunkach ekonomicznych (łącznie z oceną wyników testów warunków skrajnych) oraz ich wpływu na poziom kapitału wewnętrznego, regulacyjnego i współczynniki kapitałowe. Rada Nadzorcza Banku sprawuje ogólny nadzór nad procesami szacowania kapitału wewnętrznego.

Zarząd Banku delegował uprawnienia w zakresie bieżącego zarządzania kapitałem do Komitetu Kapitałowego, który na bieżąco dokonuje oceny adekwatności kapitałowej Banku i Grupy Santander Bank Polska S.A. (również w warunkach skrajnych), monitoruje wielkość posiadanego oraz wymaganego kapitału, a także inicjuje działania mające wpływ na poziom funduszy własnych (np. rekomendując wysokość wypłaty dywidendy). Komitet Kapitałowy jest pierwszym organem w Banku określającym politykę kapitałową, zasady zarządzania kapitałem i zasady wewnętrznej oceny adekwatności kapitałowej. Wszelkie decyzje dotyczące poziomu utrzymywanego kapitału (podniesienia lub uwolnienia kapitału) są ostatecznie podejmowane zgodnie z obowiązującym prawem oraz Statutem Banku przez odpowiednie statutowe organy Banku.

Zgodnie ze strategią informacyjną Banku szczegółowe informacje na temat poziomu funduszy własnych oraz wymagań kapitałowych zamieszczone są w odrębnym raporcie dotyczącym adekwatności kapitałowej Grupy Santander Bank Polska na dzień 31.12.2019 r.

W 2019 r. Bank i Grupa Santander Bank Polska S.A. spełniały wszystkie wymogi nadzorcze w zakresie zarządzania kapitałem.

Wymogi kapitałowe

Poniżej podano minimalne poziomy współczynników kapitałowych na dzień 31 grudnia 2019 r., respektujące przepisy rozporządzenia CRR i Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym oraz zalecenia nadzorcze dot. domiarów w ramach filaru II, na poziomie Santander Bank Polska S.A.

Minimalne poziomy współczynników kapitałowych na 31.12.2019 r.	Tier I	Łączny współczynnik kapitałowy
Santander Bank Polska S.A.	12,25%	14,25%
Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A.	12,28%	14,29%

Wyżej wymienione współczynniki kapitałowe uwzględniają:

Składowe minimalnego wymogu kapitałowego

Podstawa regulacyjna	31.12.2019	31.12.2018
Rozporządzenie CRR określające minimalne współczynniki kapitałowe	<ul style="list-style-type: none"> Minimalne współczynniki kapitałowe: <ul style="list-style-type: none"> ✓ współczynnik kapitału podstawowego Tier I - 4,5%, ✓ współczynnik kapitału Tier I - 6% ✓ łączny współczynnik kapitałowy - 8,0% 	<ul style="list-style-type: none"> Minimalne współczynniki kapitałowe: <ul style="list-style-type: none"> ✓ współczynnik kapitału podstawowego Tier I - 4,5%, ✓ współczynnik kapitału Tier I - 6% ✓ łączny współczynnik kapitałowy - 8,0%
Zalecenie KNF dot. dotatkowego wymogu kapitałowego w celu zabezpieczenia ryzyka związanego z portfelem walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych (decyzje z 15.10.2018 r. i 28.11.2018 r.)	<ul style="list-style-type: none"> Santander Bank Polska S.A.: brak wymogu Grupa Santander Bank Polska S.A.: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 0,04 p.p. dla łącznego współczynnika kapitałowego, ✓ 0,03 p.p. dla współczynnika kapitału Tier I, ✓ 0,02 p.p. dla współczynnika kapitału podstawowego Tier I. 	<ul style="list-style-type: none"> Santander Bank Polska S.A.: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 0,51 p.p. dla łącznego współczynnika kapitałowego, ✓ 0,38 p.p. dla współczynnika kapitału Tier I, 0,29 p.p. dla współczynnika kapitału podstawowego Tier I. Grupa Santander Bank Polska S.A.: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 0,47 p.p. dla łącznego współczynnika kapitałowego, ✓ 0,35 p.p. dla współczynnika kapitału Tier I, ✓ 0,26 p.p. dla współczynnika kapitału podstawowego Tier I.
Bufor kapitałowy z tytułu zaklasyfikowania Santander Bank Polska S.A. do kategorii innej instytucji o znaczeniu systemowym (posiedzenie KNF z dnia 4.10.2017 r.)	<ul style="list-style-type: none"> 0,75 p.p. 	<ul style="list-style-type: none"> 0,50 p.p.

Składowe minimalnego wymogu kapitałowego

Podstawa regulacyjna	31.12.2019	31.12.2018
Bufor zabezpieczający utrzymywany zgodnie z Ustawą o nadzorze makroostrożnościowym.	<ul style="list-style-type: none"> 2,5 p.p. 	<ul style="list-style-type: none"> 1,875 p.p.
Bufor ryzyka systemowego (BRS) wprowadzony rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 1.09.2017 r. obejmujący wszystkie ekspozycje znajdujące się na terenie Polski.	<ul style="list-style-type: none"> 3 p.p. 	<ul style="list-style-type: none"> 3 p.p.

Kapitał regulacyjny

Wymóg kapitałowy Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyznaczany jest zgodnie z częścią trzecią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26.06.2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (zwane dalej CRR), które stanowiło podstawę prawną na dzień sprawozdawczy, tj. 31.12.2019 r.

Grupa Santander Bank Polska S.A. stosuje metodę standardową do wyliczenia wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego, rynkowego i operacyjnego. W metodzie tej łączny wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kredytowego oblicza się jako sumę ekspozycji ważonych ryzykiem pomnożoną przez 8%. Wartość ekspozycji w przypadku aktywów jest równa wartości bilansowej, a w przypadku udzielonych zobowiązań pozabilansowych jest równa ekwiwalentowi bilansowemu ekspozycji. Do wyznaczania ekspozycji ważonych ryzykiem, wagi ryzyka przypisuje się wobec wszystkich ekspozycji zgodnie z przepisami CRR.

KALKULACJA WSPÓŁCZYNNIKA KAPITAŁOWEGO DLA GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA DZIEŃ 31.12.2019 R. I 31.12.2018 R.

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)		31.12.2019	31.12.2018
I	Wymóg kapitałowy ogółem (Ia+Ib+Ic+Id), w tym:	11 454,5	11 434,2
Ia	- z tytułu ryzyka kredytowego	10 103,9	10 202,5
Ib	- z tytułu ryzyka rynkowego	128,8	83,1
Ic	- z tytułu ryzyka rozliczenia -dostawy/kontrahenta	23,3	24,9
Id	- z tytułu ryzyka operacyjnego	1 198,5	1 123,7
II	Ogółem kapitały i fundusze ¹⁾	26 775,0	25 266,0
III	Pomniejszenia	2 334,8	2 426,3
IV	Kapitały i fundusze po pomniejszeniach (II-III)	24 440,2	22 839,8
V	Współczynnik kapitałowy [IV/(I*12.5)]	17,07%	15,98%
VI	Współczynnik Tier 1	15,21%	14,11%

1) W dniu 31.10.2018 r. Santander Bank Polska S.A., za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 28.09.2018 r., włączył do funduszy własnych część zysku bieżącego za okres od 1.01.2018 r. do 30.06.2018 r. w kwocie 581 844 321 zł.
Decyzją KNF z dnia 11 października 2019 r. Bank uzyskał zgodę na włączenie do kapitału podstawowego Tier I na poziomie skonsolidowanym części zysku netto Grupy Santander Bank Polska S.A. za I poł. 2019 r. w kwocie 478 950 253 zł.

KALKULACJA WSPÓŁCZYNNIKA KAPITAŁOWEGO DLA SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA DZIEŃ 31.12.2019 R. I 31.12.2018 R.

Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)		31.12.2019	31.12.2018
I	Wymóg kapitałowy ogółem (Ia+Ib+Ic+Id), w tym:	9 153,7	9 206,5
Ia	- z tytułu ryzyka kredytowego i ryzyka kredytowego kontrahenta	8 087,5	8 224,0
Ib	- z tytułu ryzyka rynkowego	119,0	88,0
Ic	- z tytułu ryzyka korekty wyceny kredytowej	22,1	22,6
Id	- z tytułu ryzyka operacyjnego	925,1	871,9
II	Ogółem kapitały i fundusze ¹⁾	25 174,6	23 778,7
III	Pomniejszenia	2 768,9	3 023,5
IV	Kapitały i fundusze po pomniejszeniach (II-III)	22 405,7	20 755,2
V	Współczynnik kapitałowy [IV/(I*12.5)]	19,58%	18,04%
VI	Współczynnik Tier 1	17,38%	15,85%

1. W dniu 31.10.2018 r. Santander Bank Polska S.A., za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 28.09.2018 r., włączył do funduszy własnych część zysku bieżącego za okres od 01.01.2018 r. do 30.06.2018 r. w kwocie 581 844 321 zł.
Decyzją KNF z dnia 11 października 2019 r. Bank uzyskał zgodę na włączenie do kapitału podstawowego Tier I części zysku netto Santander Bank Polska S.A. za I poł. 2019 r. w kwocie 589 819 448 zł.

Kapitał wewnętrzny

Niezależnie od regulacyjnych metod pomiaru wymogów kapitałowych, Santander Bank Polska S.A. przeprowadza niezależną ocenę bieżącej oraz przyszłej adekwatności kapitałowej w ramach procesu wewnętrznej oceny adekwatności kapitałowej – procesu ICAAP. Celem tego procesu jest zapewnienie, że utrzymywany poziom funduszy własnych oraz ich charakter gwarantują wypłacalność oraz stabilność działalności Banku i Grupy Santander Bank Polska S.A.

Ocena adekwatności kapitałowej jest jednym z kluczowych elementów strategii Banku, procesu ustalania akceptowalnego poziomu ryzyka oraz procesu planowania.

W procesie ICAAP Grupa wykorzystuje statystyczne modele szacowania strat dla poszczególnych rodzajów ryzyka mierzalnego np. ryzyka kredytowego, rynkowego i operacyjnego oraz dokonuje oceny jakościowej dla pozostałych istotnych rodzajów ryzyka nieobjętych modelem np. ryzyka reputacji i braku zgodności. W ramach procesu szacowania kapitału wewnętrznego wykorzystywane są parametry ryzyka przedstawiające prawdopodobieństwo zaniechania wykonania zobowiązań (PD - probability of default) przez klientów Santander Bank Polska S.A. oraz wielkość potencjalnych strat (LGD loss given default) wynikających z braku wykonania zobowiązań.

Grupa dokonuje wewnętrznej oceny potrzeb kapitałowych również w warunkach skrajnych, uwzględniających różne scenariusze zdarzeń makroekonomicznych.

Modele szacowania kapitału wewnętrznego podlegają corocznej ocenie i weryfikacji, których celem jest dostosowanie do skali i profilu działalności Santander Bank Polska S.A., uwzględnienie nowych kategorii ryzyka oraz oceny kierownictwa. Przegląd i ocena dokonywana jest w ramach funkcjonujących w Banku komitetów zarządzania ryzykiem, w tym m.in. Komitetu Kapitałowego oraz Panelu Modeli i Metodologii funkcjonującego w ramach Forum Zarządzania Ryzykiem.

Zobowiązania podporządkowane

Informacje dot. emisji obligacji	Zgoda KNF na zaliczenie do kapitału uzupełniającego Tier II	Kwota zakwalifikowana do obligacji podporządkowanych
Zmiana (w 2016 r.) warunków emisji obligacji podporządkowanych z dnia 5.08.2010 r., objętych przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (m.in. wydłużenie terminu zapadalności do 5.08.2025 r.)	18.05.2017	100 mln EUR
Emisja obligacji Santander Bank Polska S.A. z dnia 2.12.2016 r.	24.02.2017	120 mln EUR
Emisja obligacji podporządkowanych Santander Bank Polska S.A. z dnia 22.05.2017 r.	19.10.2017	137,1 mln EUR
Emisja obligacji podporządkowanych Santander Bank Polska S.A. serii F z dnia 5.04.2018 r.	12.06.2018	1 mld zł

Szczegółowe informacje na temat zobowiązań podporządkowanych znajdują się w nocie 34 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska za rok 2019”.

XIII. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2019 r.

1. Podstawy prawne i regulacyjne ładu korporacyjnego

Obowiązujący w Santander Bank Polska S.A. ład korporacyjny wynika z przepisów prawa (w szczególności Kodeksu spółek handlowych, Prawa bankowego i przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego) oraz zaleceń zawartych w dokumentach: „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW” i „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

Niniejsze „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2019 r.” zostało sporządzone zgodnie z § 70 ust. 6 pkt 5 „Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim”.

2. Obowiązujący zbiór zasad ładu korporacyjnego

Dobre praktyki spółek notowanych na GPW

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. podlegał zasadom ładu korporacyjnego oraz regułom postępowania zebranych w dokumencie „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW”, który stanowi załącznik do Uchwały nr 26/1413/2015 Rady Giełdy z dnia 13 października 2015 r.

Ww. wersja dobrych praktyk, obowiązująca od 1 stycznia 2016 r., została przyjęta do stosowania w Santander Bank Polska S.A. na podstawie uchwały Zarządu Banku nr 160/2015 z dnia 2 grudnia 2015 r., zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą uchwałą nr 61/2015 z dnia 16 grudnia 2015 r. Pełny tekst dokumentu dostępny jest na stronie internetowej Giełdy (<http://www.gpw.pl>) w sekcji poświęconej zagadnieniom ładu korporacyjnego spółek notowanych oraz na stronie internetowej Banku (<http://www.santander.pl>) w zakładce „Relacje inwestorskie”.

Santander Bank Polska S.A. przestrzega sformalizowanych zasad ładu korporacyjnego od 2002 r., tj. od opublikowania przez Giełdę pierwszej edycji dobrych praktyk pod nazwą „Dobre praktyki w spółkach publicznych w roku 2002”.

Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych

Santander Bank Polska S.A. podlega „Zasadom ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanym przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) w dniu 22 lipca 2014 r. Dokument ten określa relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym relacje z akcjonariuszami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania. Jego treść dostępna jest na stronie internetowej KNF (<http://www.knf.gov.pl>) w zakładce „Dla rynku” oraz na stronie internetowej Banku (<http://www.santander.pl>) w zakładce „Relacje inwestorskie”.

„Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” zostały przyjęte do pełnego stosowania w Santander Bank Polska S.A. począwszy od 1 stycznia 2015 r. na mocy uchwały Zarządu Banku nr 116/2014 z dnia 9 października 2014 r. oraz uchwały Rady Nadzorczej nr 58/2014 z dnia 17 grudnia 2014 r. Biorąc pod uwagę fakt, iż część zasad adresowana jest do akcjonariuszy Banku, ww. zbiór wytycznych został też przedłożony pod obrady i zatwierdzony przez Walne Zgromadzenie (WZ) Santander Bank Polska S.A. z dnia 23 kwietnia 2015 r.

3. Oświadczenie Zarządu o przestrzeganiu zasad ładu korporacyjnego

W 2019 r. Santander Bank Polska S.A. przestrzegał wszystkich zasad ładu korporacyjnego zawartych w obowiązującej wersji „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW”. W okresie objętym niniejszym raportem nie stwierdzono przypadków odstąpienia od przestrzegania zasad wynikających z wyżej wymienionych dokumentów.

4. Papiery wartościowe emitenta

Struktura kapitału zakładowego

Poniżej zaprezentowano znaczne pakiety akcji w strukturze własnościowej kapitału zakładowego Santander Bank Polska S.A. na 31 grudnia 2019 r. i 31 grudnia 2018 r.

Właściciel akcji z udziałem 5% i więcej	Liczba akcji i głosów na WZA		Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA	
	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
Banco Santander S.A.	68 880 774	68 880 774	67,47%	67,47%
Fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE S.A. ¹⁾	5 123 581	nd.	5,02%	nd.
Pozostali	28 083 950	33 207 531	27,51%	32,53%
Razem	102 088 305	102 088 305	100,00%	100,00%

2) Fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne (PTE) S.A., tj. Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (OFE) i Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny (DFE).

W porównaniu z końcem 2018 r. udział akcjonariusza kontrolującego, tj. Banco Santander S.A. nie uległ zmianie. Spośród akcjonariuszy niekontrolujących tylko fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE S.A. przekroczyły próg 5% w wyniku rozliczenia transakcji nabycia akcji Santander Bank Polska S.A. w dniu 12 grudnia 2019 r. i 17 grudnia 2019 r. (szczegóły w rozdziale VII „Relacje z Inwestorami”)

Uprawnienia i ograniczenia dot. papierów wartościowych emitenta

Akcje Santander Bank Polska S.A. są akcjami zwykłymi na okaziciela. Każda z nich daje prawo do jednego głosu na WZ. Wartość nominalna jednej akcji wynosi 10 zł. Wszystkie wyemitowane akcje są w pełni opłacone.

Żadna z wyemitowanych serii nie daje posiadaczom specjalnych uprawnień kontrolnych wobec emitenta ani nie wprowadza ograniczeń w zakresie wykonywania prawa głosu lub innych praw należnych akcjonariuszom. Nie występują też ograniczenia dotyczące przenoszenia praw własności papierów wartościowych emitenta.

5. Organy władzy

Walne Zgromadzenie

Walne Zgromadzenia zwołane w 2019 r.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

W dniu 16 maja 2019 r. odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie (ZWZ) Santander Bank Polska S.A., które zatwierdziło przedłożone przez Zarząd i Radę Nadzorczą sprawozdania za 2018 r., udzieliło członkom obu organów absolutorium z wykonania obowiązków w poprzednim roku, a także uchwaliło podział zysku netto za 2018 r. oraz podział niepodzielonego zysku netto za 2016 r. i 2017 r., w tym wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy w wysokości 19,72 zł na 1 akcję serii A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L i N oraz 14,68 zł na 1 akcję serii M (więcej informacji w rozdz. VII „Relacje z inwestorami”, sekcja „Dywidenda na akcję”). ZWZ zmieniło wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej i zatwierdziło „Politykę oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.” oraz „Politykę mianowania i sukcesji członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.” Ponadto zaktualizowało Statut Banku (więcej informacji nt. zmian wprowadzonych do Statutu Santander Bank Polska S.A. w sekcji „Tryb wprowadzania zmian do statutu”).

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

W dniu 23 września 2019 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie (NWZ) Santander Bank Polska S.A., które wyraziło zgodę na podział spółki Santander Securities S.A. zgodnie z „Planem podziału” z dnia 12 czerwca 2019 r., a także na zbycie zorganizowanej części przedsiębiorstwa Banku, działającej jako wyodrębniona jednostka organizacyjna pod nazwą Centrum Usług Inwestycyjnych (więcej szczegółów w rozdz. X „Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny”, sekcja „Zbycie zorganizowanej części przedsiębiorstwa”). Ponadto powołało nowego członka Rady Nadzorczej (p. Isabel Guerreiro) oraz zmieniło Uchwałę ZWZ nr 41 z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie wynagrodzeń dla Członków Rady Nadzorczej. Wprowadziło zmiany do Polityki oceny odpowiedniości Członków Rady Nadzorczej Santander

Bank Polska S.A. oraz do Statutu Banku (więcej informacji nt. zmian wprowadzonych do Statutu Santander Bank Polska S.A. w sekcji „Tryb wprowadzania zmian do statutu”).

Sposób działania i uprawnienia Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie Santander Bank Polska S.A. (WZ) odbywa się w trybie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych, Statucie Santander Bank Polska S.A. oraz regulaminie Walnych Zgromadzeń. Treść statutu i regulaminu WZ dostępna jest do wglądu na stronach internetowych Banku.

WZ podejmuje uchwały w sprawach zastrzeżonych do jego kompetencji, w szczególności w ww. przepisach prawa i regulacjach wewnętrznych.

Głosowania odbywają się przy pomocy elektronicznego systemu oddawania i obliczania głosów, który zapewnia oddawanie głosów w liczbie odpowiadającej liczbie posiadanych akcji, a w przypadku głosowania tajnego eliminuje możliwość identyfikacji sposobu głosowania przez poszczególnych akcjonariuszy. Każda akcja daje prawo jednego głosu.

Wybory do Rady Nadzorczej odbywają się poprzez głosowanie na każdego kandydata z osobna w kolejności alfabetycznej.

Przebieg WZ jest transmitowany na żywo przez Internet dla wszystkich zainteresowanych, a także rejestrowany i zamieszczany na stronie internetowej Santander Bank Polska S.A., co umożliwia odtworzenie go w późniejszym terminie.

Zasadnicze uprawnienia akcjonariuszy i sposób ich wykonywania

Uprawnienia akcjonariuszy Santander Bank Polska S.A. i sposób ich wykonywania zostały określone w Regulaminie WZ Banku i wynikają z przepisów Kodeksu spółek handlowych.

Z uczestnictwem akcjonariuszy w WZ wiążą się w szczególności następujące uprawnienia:

- Każdy akcjonariusz może żądać przesłania mu listy akcjonariuszy nieodpłatnie pocztą elektroniczną, podając adres, na który powinna zostać wysłana. Akcjonariusz może przeglądać listę akcjonariuszy w lokalu Zarządu Banku oraz żądać odpisu listy za zwrotem kosztów jej sporządzenia.
- Akcjonariusz ma prawo:
 - ✓ żądać wydania odpisu wniosków w sprawach objętych porządkiem obrad w terminie tygodnia przed WZ;
 - ✓ przeglądać księgi protokołów z WZ i żądać wydania poświadczonych przez Zarząd Banku odpisów uchwał;
 - ✓ żądać tajnego głosowania;
 - ✓ zaskarżać uchwały WZ w przypadkach określonych w Kodeksie spółek handlowych;
 - ✓ żądać udzielenia przez Zarząd Banku informacji dotyczących spraw objętych porządkiem obrad WZ w przypadkach i z zastrzeżeniem wyjątków określonych w ustawie Kodeks spółek handlowych;
 - ✓ do głosu (akcja daje prawo do jednego głosu na WZ).
- Akcjonariusz może uczestniczyć w WZ oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika. Regulamin WZ przewiduje także możliwość udziału z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

Tryb wprowadzania zmian do statutu

Zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, zmiany do Statutu Santander Bank Polska S.A. wprowadzane są na podstawie uchwały WZ i dla swojej skuteczności wymagają wpisu do rejestru przedsiębiorców. Zgodnie z Prawem bankowym wymagają też zezwolenia KNF.

Na podstawie uchwał Walnych Zgromadzeń Santander Bank Polska S.A. z dnia 16 maja 2019 r. i 23 września 2019 r. w statucie Banku dokonano następujących zmian:

- W § 7 ust. 1 dodano punkty 18, 19 i 20, rozszerzając zakres przedmiotu działalności Banku o świadczenie usług inicjowania transakcji płatniczych i dostępu do informacji o rachunku oraz o pośredniczenie w zawieraniu umów o świadczenie usług acquiringu zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych;
- Doprecyzowano § 7 ust. 2 pkt 7 lit. a celem jednoznacznego odzwierciedlenia uprawnień Banku do wykonywania funkcji agenta firmy inwestycyjnej.
- W § 37 ust. 3 pkt 3 zmodyfikowano zapis dotyczący nadzoru nad komórką ds. zgodności, umożliwiając powierzenie go zarówno członkowi zarządu, jak i prezesowi zarządu bezpośrednio.

- W § 37a dodano pkt 9 przywracający zapis umożliwiający wydawanie zarządzeń dyrektorowi Banku w związku ze zmianą struktury Banku w maju 2018 r. i powołaniem nowego stanowiska, tj. dyrektora Banku.

Ww. zmiany weszły w życie po uzyskaniu przez Bank zezwolenia KNF na ich wprowadzenie oraz zarejestrowaniu przez właściwy sąd rejestrowy, tj. z dniem 12 sierpnia 2019 r. i 30 października 2019 r.

Rada Nadzorcza

Skład Rady Nadzorczej

W poniższej tabeli zaprezentowano skład Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2019 r. i 31 grudnia 2018 r.

Funkcja w Radzie Nadzorczej	L.p.	Skład na dzień 31.12.2019 r.	L.p.	Skład na dzień 31.12.2018 r.
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Gerry Byrne	1.	Gerry Byrne
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	2.	José Luis de Mora	2.	José Luis de Mora
		-	3.	José Manuel Campa
	3.	José Garcia Cantera	4.	José Garcia Cantera
	4.	Danuta Dąbrowska	5.	Danuta Dąbrowska
	5.	Isabel Guerreiro	-	
Członkowie Rady Nadzorczej:	6.	David Hexter	6.	David Hexter
		-	7.	Witold Jurcewicz
	7.	John Power	8.	John Power
	8.	Jerzy Surma	9.	Jerzy Surma
	9.	Marynika Woroszyńska-Sapieha	10.	Marynika Woroszyńska-Sapieha

Z wyjątkiem p. Isabel Gurreiro, Rada Nadzorcza Banku w składzie na dzień 31 grudnia 2019 r. została powołana przez ZWZ z dnia 17 maja 2017 r. P. Isabel Gurreiro objęła funkcję członka Rady Nadzorczej w drodze uchwały NWZ z dnia 23 września 2019 r. Wszyscy członkowie Rady Nadzorczej zostali powołani na trzyletnią wspólną kadencję.

Pozostałe zmiany powstałe w składzie Rady Nadzorczej w 2019 r. są efektem następujących zdarzeń:

- rezygnacji p. José Manuela Campy z dniem 4 marca 2019 r. w związku z udziałem w procesie wyznaczania Przewodniczącego Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego;
- śmierci p. Witolda Jurcewicza w dniu 18 września 2019 r.

Status niezależnego członka Rady posiadały następujące osoby: p. Danuta Dąbrowska, p. David Hexter, p. Jerzy Surma i p. Marynika Woroszyńska-Sapieha.

W 2019 r. Rada Nadzorcza Banku odbyła 15 posiedzeń oraz podjęła 99 uchwał. Średnio frekwencja Członków Rady na posiedzeniach wyniosła 98,5%.

W Radzie Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. zasiadają osoby posiadające zróżnicowaną wiedzę ekspercką i wieloletnią praktykę zawodową. Skumulowane kompetencje i doświadczenia członków umożliwiają skuteczną realizację obowiązków nadzorczych.

Szczegółowe informacje nt. wykształcenia i doświadczenia zawodowego członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. zaprezentowano poniżej. Są one również dostępne na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://santander.pl/relacje-inwestorskie/spolka/rada-nadzorcza/rada-nadzorcza.html>.

Zasady działania Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza Santander Bank Polska S.A. działa w szczególności na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych oraz statutu i regulaminu Rady Nadzorczej Banku, których treść dostępna jest na stronie internetowej spółki.

Rada Nadzorcza składa się co najmniej z 5 członków powoływanych na okres trzyletniej, wspólnej kadencji. Członków Rady Nadzorczej, w tym Przewodniczącego Rady, wybiera i odwołuje z pełnionej funkcji Walne Zgromadzenie. Zarząd informuje Komisję Nadzoru Finansowego o składzie Rady Nadzorczej.

Statut Banku stanowi, że przynajmniej połowa członków Rady powinna spełniać kryteria niezależności.

Rada sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku we wszystkich aspektach jego działalności. Decyzje organu nadzorującego mają formę uchwał, które zapadają bezwzględną większością głosów w głosowaniu jawnym. W głosowaniu tajnym podejmowane są uchwały w kwestiach przewidzianych przez prawo, w sprawach osobowych i na wniosek któregokolwiek członka Rady, zaakceptowany przez Radę w głosowaniu tajnym. Posiedzenia Rady zwoływane są w miarę potrzeb, nie rzadziej jednak niż trzy razy w roku obrotowym. Mają one formę jednoczesnego zgromadzenia członków Rady w jednym miejscu lub komunikowania się Rady przy pomocy środków telekomunikacyjnych i audiowizualnych.

Komitety Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza może powoływać komitety i wyznaczać osoby odpowiedzialne za kierowanie ich pracami. Działalność komitetów ma na celu usprawnienie bieżących prac Rady poprzez przygotowywanie w trybie roboczym rekomendacji i propozycji decyzji Rady w zakresie wniosków własnych lub przedkładanych do rozpatrzenia przez Zarząd Banku.

W Santander Bank Polska S.A. funkcjonują następujące komitety Rady Nadzorczej: Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności, Komitet ds. Ryzyka, Komitet Nominacji i Komitet Wynagrodzeń. Zakres i tryb ich działania określają regulaminy wprowadzone odpowiednimi uchwałami Rady Nadzorczej.

Skład poszczególnych Komitetów Rady Nadzorczej prezentuje poniższa tabela.

Komitety Rady Nadzorczej na dzień 31.12.2019 i 31.12.2018

Funkcja w Radzie Nadzorczej	L.p. ¹⁾	Członkowie Rady Nadzorczej na 31.12.2019 i 31.12.2018	Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności		Komitet ds. Ryzyka		Komitet Nominacji		Komitet Wynagrodzeń	
			31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2018
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Gerry Byrne					●	●	●	●
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	2.	José Luis de Mora					●	●	●	●
		José Manuel Campa ²⁾				●				
	3.	José Garcia Cantera								
	4.	Danuta Dąbrowska	●	●			●	●	●	●
	5.	Isabel Guerreiro								
Członkowie Rady Nadzorczej:	6.	David Hexter	●	●	●	●				
		Witold Jurcewicz ²⁾		●				●		●
	7.	John Power			●	●				
	8.	Jerzy Surma	●	●	●	●	●	●	●	●
	9.	Marynika Woroszyńska-Sapieha	●	●			●	●	●	●

● Przewodniczący
● Członkowie

1) Liczba porządkowa przypisana została tylko członkom RN na dzień 31.12.2019 r.

2) P. José Manuel Campa i p. Witold Jurcewicz byli członkami RN wg stanu na 31.12.2018 r. Zmiany powstałe w składzie RN w 2019 r. zostały opisane powyżej w sekcji „Rada Nadzorcza”.

Roczne sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej oraz funkcjonujących w jej ramach komitetów są zatwierdzane przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Santander Bank Polska S.A. i publikowane na stronach internetowych Banku.

Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności

Zakres odpowiedzialności Komitetu i kierunkowe kompetencje jego członków

Zadaniem **Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności** jest wspieranie Rady Nadzorczej w wypełnianiu obowiązków nadzorczych wobec akcjonariuszy oraz innych interesariuszy w zakresie:

- ✓ jakości i spójności polityki rachunkowości, sprawozdań finansowych oraz praktyk publikacji informacji;
- ✓ zgodności działalności Banku z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi;
- ✓ niezależności oraz skuteczności działań audytorów wewnętrznych i zewnętrznych;
- ✓ systemu kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem finansowym i niefinansowym.

Zgodnie z regulaminem Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności powinien odbyć przynajmniej cztery regularne posiedzenia w ciągu roku w terminach dopasowanych do cyklu sprawozdawczego i audytorskiego, a w razie potrzeby przeprowadzić dodatkowe posiedzenia. W 2019 r. odbyło się sześć posiedzeń ww. Komitetu.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. wszyscy członkowie Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności spełniali kryteria niezależności zgodnie ze statutem Banku oraz przepisami Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym z dnia 11 maja 2017 r.

Najbardziej adekwatną wiedzę i doświadczenie – z punktu widzenia przedmiotu działalności Komitetu – posiadali:

- p. Danuta Dąbrowska – kompetencje w zakresie rachunkowości i badania sprawozdań finansowych, potwierdzone posiadanymi od 1999 r. uprawnieniami Licencjonowanego Biegłego Rewidenta Księgowego (ACCA) oraz członkostwem w Stowarzyszeniu ACCA.
- p. David Hexter – kompetencje w zakresie bankowości zdobyte w trakcie wieloletniego zatrudnienia w sektorze bankowym i usług finansowych na wysokich, odpowiedzialnych stanowiskach, m.in. w Citibank i EBOIR.

Nadzór Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności nad wyborem firmy audytorskiej

Zgodnie z „Polityką powoływania audytora w Santander Bank Polska S.A.” proces wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzenia badania ustawowego odbywa się wg następujących zasad:

- Bank i Komitet mogą zaprosić dowolne firmy audytorskie do składania ofert w sprawie świadczenia usługi badania ustawowego, pod warunkiem zachowania czteroletniego okresu karencji po zakończeniu współpracy w związku z upływem maksymalnego okresu trwania zlecenia.
- Przy wyborze firmy audytorskiej uwzględniane są ustalenia i wnioski ujęte w rocznym sprawozdaniu Komisji Nadzoru Audytowego (publikowane na stronie internetowej KNA).
- Przygotowywana przez Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności rekomendacja w sprawie wyboru audytora uwzględnia następujące elementy zależnie od sytuacji:

W przypadku powołania podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych po raz pierwszy:



- ✓ przynajmniej dwie propozycje firm audytorskich wraz z uzasadnieniem oraz wskazaniem preferencji Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności z odpowiednim wyjaśnieniem;
- ✓ kompetencje firm i możliwości wykonania zleconych usług;
- ✓ niezależność podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych;
- ✓ wymogi prawne;
- ✓ spójność i skuteczność audytu z punktu widzenia Grupy oraz na poziomie konsolidacji wyższego szczebla;
- ✓ porównanie poszczególnych ofert zgodnie ze szczegółowymi kryteriami oraz z uwzględnieniem przypisanych im wag na podstawie kwestionariusza analitycznego.

W przypadku ponownego wyboru podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych:



- ✓ ocena jakości świadczonych dotąd usług;
- ✓ niezależność podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych;
- ✓ wymogi prawne;
- ✓ spójność i skuteczność audytu z lokalnego punktu widzenia Grupy, jak również z punktu widzenia konsolidacji na wyższym poziomie.

- Do badania sprawozdań finansowych Banku i skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy powołuje się jeden podmiot. Ten sam podmiot może zostać powołany do wykonania wszystkich pozostałych usług powiązanych z badaniem dla Banku i Grupy.
- Bank/Grupa stosuje obowiązujące przepisy prawa w zakresie minimalnego i maksymalnego okresu współpracy z firmą audytorską oraz minimalnych okresów karencji po zakończeniu współpracy.

Rekomendacja Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności, sporządzona przed wyborem firmy PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. (dawniej PricewaterhouseCoopers Polska Sp. z o.o.) do przeprowadzenia przeglądu i badania sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. i jego Grupy Kapitałowej za 2018 r. i 2019 r., spełniała wszystkie wymagane kryteria i została przedłożona Radzie Nadzorczej w ramach procedury wyboru przeprowadzonej zgodnie z obowiązującymi zasadami. Proces uwzględniał m.in. ocenę niezależności PwC oraz jakości dotychczas świadczonych usług.

Usługi dozwolone niebędące badaniem

Firma audytorska PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k., której powierzono badanie sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. i jego Grupy Kapitałowej za lata 2018 i 2019, wraz z innymi podmiotami z sieci PwC świadczyła w minionym roku usługi dozwolone niebędące badaniem w następującym zakresie:

- ✓ przegląd śródrocznych sprawozdań finansowych Banku/Grupy;
- ✓ weryfikacja pakietów konsolidacyjnych;
- ✓ usługi atestacyjne w zakresie przechowywania aktywów klientów oraz w zakresie ujawnień dotyczących adekwatności kapitałowej i zmiennych składników wynagrodzeń.

Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności zaakceptował zatrudnienie firmy audytorskiej (tj. PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. oraz innych podmiotów tej sieci) do wykonania ww. dozwolonych usług niebędących badaniem. Przed przedłożeniem stosownych rekomendacji Komitetowi Audytu i Zapewnienia Zgodności niezależność usług audytora w procesie badania sprawozdań została pozytywnie zweryfikowana.

Przed zakończeniem badania rocznego sprawozdania finansowego Grupy, Komitet rokrocznie otrzymuje zbiorczą informację o usługach nieaudytowych w celu oceny ich wpływu na niezależność i obiektywność biegłego rewidenta.

Komitet ds. Ryzyka

Do zadań **Komitetu ds. Ryzyka** należy w szczególności:

- ✓ opiniowanie całościowej bieżącej i przyszłej gotowości Banku do podejmowania ryzyka;
- ✓ recenzowanie opracowanej przez Zarząd Banku strategii zarządzania ryzykiem i jej realizacji;
- ✓ wspieranie Rady w nadzorowaniu procesu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem przez kadrę kierowniczą wyższego szczebla;
- ✓ weryfikacja, czy ceny pasywów i aktywów oferowanych klientom w pełni uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka, a w przypadku weryfikacji negatywnej przedstawianie Zarządowi Banku propozycji zapewniających adekwatność cen pasywów i aktywów w relacji do rodzajów ryzyka.

W ciągu roku Komitet ds. Ryzyka odbywa przynajmniej cztery regularne posiedzenia w terminach dopasowanych do cyklu sprawozdawczego i audytowego. Jeśli to konieczne, organizowane są dodatkowe posiedzenia. W 2019 r. odbyło się 5 posiedzeń ww. Komitetu.

Komitet Nominacji

Zgodnie ze swoją misją **Komitet Nominacji**:

- ✓ przygotowuje i przedkłada Radzie Nadzorczej rekomendacje w sprawie powoływania i odwoływania członków Rady Nadzorczej, Zarządu i innych osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku;
- ✓ kształtuje politykę doboru i oceny kwalifikacji członków Zarządu i Rady Nadzorczej;
- ✓ uczestniczy w procesie oceny profili kompetencyjnych kandydatów na członków ww. organów;
- ✓ analizuje i rekomenduje Radzie Nadzorczej plany sukcesji Zarządu.

Regularne posiedzenia Komitetu Nominacji odbywają się cztery razy w roku, zgodnie z planem ustalonym na początku każdego roku. Jeśli to konieczne, organizowane są dodatkowe posiedzenia. W 2019 r. odbyły się 4 posiedzenia Komitetu Nominacji.

Komitet Wynagrodzeń

Komitet Wynagrodzeń opiniuje i monitoruje przyjętą w Banku politykę wynagrodzeń oraz wspiera Walne Zgromadzenie, Radę Nadzorczą i Zarząd w kształtowaniu i realizacji tej polityki, w szczególności:

- ✓ opiniuje i monitoruje politykę wynagrodzeń dla członków Zarządu, dbając o powiązanie systemu wynagradzania za wyniki z długofalowymi interesami akcjonariuszy i celami Banku;
- ✓ rekomenduje wynagrodzenia dla poszczególnych członków Zarządu Banku zgodnie z przyjętymi zasadami i oceną wyników pracy członków, w tym zmienne składniki wynagrodzenia i kryteria warunkujące wypłatę;
- ✓ przedstawia Radzie Nadzorczej ogólne zalecenia dotyczące poziomu i struktury wynagradzania kadry kierowniczej wysokiego szczebla oraz monitoruje poziom i strukturę tych wynagrodzeń na podstawie informacji przekazywanych przez Zarząd;
- ✓ weryfikuje spełnienie kryteriów i warunków uzasadniających uzyskanie zmiennych składników wynagrodzenia członków Zarządu Banku.

Regularne posiedzenia Komitetu Wynagrodzeń odbywają się cztery razy w roku zgodnie z ustalonym na początku roku harmonogramem. W razie potrzeby, organizowane są dodatkowe posiedzenia. W 2019 r. Komitet Wynagrodzeń przeprowadził 5 posiedzeń.

Zarząd

Poniżej zaprezentowano skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. na 31 grudnia 2019 r. i 31 grudnia 2018 r. wraz z podziałem odpowiedzialności funkcjonalnej członków.

Funkcja w Zarządzie	L.p.	Skład na dzień 30.12.2019	Nadzorowany obszar na dzień 30.12.2019	L.p.	Skład na dzień 30.12.2018	Nadzorowany obszar na dzień 30.12.2018
Prezes Zarządu:	1.	Michał Gajewski	Jednostki podległe bezpośrednio: 1) Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności, 2) Jednostki poza strukturą pionów: Obszar Audytu Wewnętrznego, Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu, Obszar Transformacji Modelu Biznesowego, Centrum Kompetencyjne Jakości, Specjalistyczna Jednostka Organizacyjna ds. Ochrony Informacji Niejawnych, Biuro Ładu Korporacyjnego	1.	Michał Gajewski	Jednostki podległe bezpośrednio: 1) Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności, 2) Jednostki poza strukturą pionów: Obszar Audytu Wewnętrznego, Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu, Obszar Transformacji Modelu Biznesowego, Centrum Kompetencyjne Jakości, Specjalistyczna Jednostka Organizacyjna ds. Ochrony Informacji Niejawnych, Biuro Zarządu i Rady Nadzorczej
	2.	Andrzej Burliga	1) Pion Zarządzania Ryzykiem, 2) Obszar Business Intelligence (jednostka poza strukturą pionów)	2.	Andrzej Burliga	1) Pion Zarządzania Ryzykiem, 2) Obszar Business Intelligence
Wiceprezesa Zarządu:	3.	Michael McCarthy	Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	3.	Michael McCarthy	Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej
	4.	Juan de Porras Aguirre	Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	4.	Juan de Porras Aguirre	Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej
	5.	Arkadiusz Przybył	Pion Bankowości Detalicznej	5.	Arkadiusz Przybył	Pion Bankowości Detalicznej
Członkowie Zarządu:	-	-		6.	Feliks Szyszkowski ¹⁾	Pion Transformacji Cyfrowej
	6.	Patryk Nowakowski ¹⁾	Pion Transformacji Cyfrowej			
	7.	Maciej Reluga	Pion Zarządzania Finansami	7.	Maciej Reluga	Pion Zarządzania Finansami
	8.	Carlos Polaino Izquierdo	Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej	8.	Carlos Polaino Izquierdo	Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej
	9.	Dorota Strojowska	Pion Partnerstwa Biznesowego	9.	Dorota Strojowska	Pion Partnerstwa Biznesowego

1) W związku z rezygnacją p. Feliksa Szyszkowskiego ze stanowiska Wiceprezesa Zarządu z dniem 30 kwietnia 2019 r. p. Patryk Nowakowski został powołany na członka Zarządu Banku z dniem 5 czerwca 2019 r. i przejął zarządzanie Pionem Transformacji Cyfrowej.

Z wyjątkiem p. Patryka Nowakowskiego, skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. według stanu na 31 grudnia 2019 r. został powołany przez Radę Nadzorczą Banku w dniu 16 maja 2018 r. P. Patryk Nowakowski objął funkcję członka Zarządu nadzorującego Pion Transformacji Cyfrowej z dniem 5 czerwca 2019 r. po rezygnacji p. Feliksa Szyszkowiaka ze stanowiska Wiceprezesa Zarządu zarządzającego ww. Pionem ze skutkiem na dzień 30 kwietnia 2019 r. w związku z powierzeniem mu globalnej funkcji kierowniczej w ramach Grupy Santander. Wszyscy członkowie Zarządu zostali wybrani na wspólną trzyletnią kadencję.

Szczegółowe informacje nt. wykształcenia i doświadczenia zawodowego członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. zaprezentowano poniżej. Są one również dostępne na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/spolka/zaradz/zaradz-banku-bz-wbk-sa.html>.

Zasady powoływania i odwoływania osób zarządzających

Członkowie Zarządu Santander Bank Polska S.A. są powoływani i odwoływani zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych i Prawa bankowego oraz postanowieniami statutu Banku.

Zarząd Banku składa się co najmniej z trzech członków (włącznie z Prezesem), powoływanych na okres trzyletniej wspólnej kadencji przez Radę Nadzorczą. Przynajmniej połowa członków Zarządu, uwzględniając Prezesa Zarządu, powinna władać językiem polskim, posiadać wyższe wykształcenie, miejsce stałego zamieszkania w Polsce, dobrą znajomość polskiego rynku bankowego oraz doświadczenie na polskim rynku, umożliwiające zarządzanie bankiem w Polsce. Powołanie dwóch członków Zarządu, w tym Prezesa, następuje za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Członkowie Zarządu mogą zostać odwołani przez Radę Nadzorczą lub Walne Zgromadzenie w dowolnym czasie.

Uprawnienia osób zarządzających

Zarząd Santander Bank Polska S.A. zarządza Bankiem i reprezentuje go. Wszelkie sprawy niezastrzeżone do kompetencji innych władz Banku w oparciu o przepisy prawa lub statutu wchodzą w zakres działania Zarządu.

Zarząd Banku podejmuje decyzje o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, których łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5% funduszy własnych. Może też – w drodze uchwały – upoważnić do podejmowania takich decyzji komitety Banku lub inne osoby. Członkowie Zarządu prowadzą sprawy spółki wspólnie, w szczególności określają misję Banku, wyznaczają długoterminowe plany działania i strategiczne cele Banku, ustalają założenia dla planów biznesowych i finansowych Banku, zatwierdzają plany i monitorują ich wykonywanie, regularnie informują Radę Nadzorczą o sytuacji Banku w zakresie i w terminach uzgodnionych z tym organem, powołują komitety stałe i doraźne oraz wyznaczają osoby odpowiedzialne za kierowanie pracami tych komitetów. W skład komitetów wchodzi członkowie Zarządu oraz osoby spoza Zarządu.

Poszczególni członkowie Zarządu nie posiadają szczególnych uprawnień, w tym również do podejmowania decyzji w sprawie emisji lub wykupu akcji.

Wśród funkcjonujących w Banku komitetów stałych wymienić można m.in.:

- Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami ALCO
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów Detalicznych
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów MŚP
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów Biznesowych i Korporacyjnych
- Komitet Rezerw
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym ORMCO
- Komitet ds. Ujawnień
- Komitet Zarządzania Informacją
- Komitet Zarządzania Ryzykiem
- Forum Marketingowe
- Forum Zarządzania Ryzykiem
- Komitet ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniądzy oraz Finansowaniu Terroryzmu
- Komitet Inwestycyjny Funduszu Rozwoju Obszarów Miejskich
- Komitet Zarządzania Wydatkami [PIC]
- Komitet Ryzyka Regulacyjnego i Reputacyjnego
- Komitet Kredytowy
- Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów
- Komitet Public Policy
- Komitet Restrukturyzacji
- Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej
- Komitet Kapitałowy
- Panel ds. Dostawców
- Forum Testów Warunków Skrajnych Kapitału
- Komitet ds. Doradztwa Inwestycyjnego
- Komitet Kontroli Ryzyka
- Komitet Zarządzania Sytuacjami Nadzwyczajnymi (KZSN)
- Komitet ds. Operacyjnych Obszaru Transformacji Modelu Biznesowego
- Komitet ds. Zarządzania Wartością Klienta
- Komitet Generalny Zapewnienia Zgodności

Zasady działania Zarządu

Zarząd działa w szczególności na podstawie Prawa bankowego, Kodeksu spółek handlowych, statutu Banku oraz Regulaminu Zarządu Banku, którego treść dostępna jest na stronie internetowej Banku.

Sposób reprezentacji Banku określa statut, zgodnie z którym do składania oświadczeń woli umocowani są: a) Prezes Zarządu samodzielnie oraz b) dwaj członkowie Zarządu działający łącznie, członek Zarządu działający łącznie z prokurentem bądź też dwaj prokurenci działający łącznie. Mogą być ustanowieni pełnomocnicy działający samodzielnie lub łącznie z osobą wymienioną w punkcie b) bądź z innym pełnomocnikiem.

Do kompetencji Zarządu należą wszystkie sprawy Banku, które nie zostały zastrzeżone do kompetencji Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej. Decyzje Zarządu mają formę uchwał, które zapadają bezwzględną większością głosów w głosowaniu jawnym. W głosowaniu tajnym Zarząd podejmuje uchwały w przypadkach przewidzianych przez prawo, w sprawach osobowych oraz na wniosek któregośkolwiek z członków Zarządu, zaakceptowany przez Zarząd w głosowaniu tajnym. Posiedzenia Zarządu zwoływane są w miarę potrzeb. Mają one formę jednoczesnego zgromadzenia członków Zarządu w jednym miejscu lub komunikowania się członków Zarządu przy pomocy środków telekomunikacyjnych lub audiowizualnych.

Wynagrodzenie personelu nadzorczego i zarządczego

Wynagrodzenie Rady Nadzorczej

Na dzień 31 grudnia 2019 r. w Santander Bank Polska S.A. obowiązywały zasady wynagradzania Rady Nadzorczej (RN) przyjęte uchwałą ZWZ nr 41 z dnia 17 maja 2017 r. i uchwałą ZWZ nr 34 z dnia 16 maja 2018 r., które zostały zmodyfikowane w oparciu o uchwałę ZWZ nr 31 z dnia 16 maja 2019 r. oraz uchwałę NWZ nr 7 z dnia 23 września 2019 r. Ww. zasady ustalono z uwzględnieniem wytycznych europejskich, najnowszych przepisów krajowych, zasad ładu korporacyjnego dla podmiotów nadzorowanych oraz Polityki wynagradzania Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.

Czterem członkom Rady Nadzorczej nie zostało przyznane wynagrodzenie. Są to następujące osoby: p. Gerry Byrne, p. José García Cantera, p. Isabel Guerreiro i p. José Luis de Mora. Pozostali członkowie Rady Nadzorczej otrzymują wynagrodzenie miesięczne oraz wynagrodzenie za każdorazowy udział w posiedzeniach Komitetów Rady Nadzorczej, w których zasiadają.

Poniższa tabela prezentuje wynagrodzenie otrzymane przez Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. w 2018 r. i 2019 r. z tytułu pełnionych przez nich funkcji nadzorczych.

Imię i nazwisko	Stanowisko	2019 ²⁾		2018	
		za okres	Kwota (w tys. zł)	za okres	Kwota (w tys. zł)
Gerry Byrne ¹⁾	Przewodniczący	01.01.2019-31.12.2019	-	01.01.2018-31.12.2018	-
José Luis de Mora ¹⁾	Zastępca Przewodniczącego Rady	01.01.2019-31.12.2019	-	01.01.2018-31.12.2018	-
José Manuel Campa ¹⁾	Członek Rady	01.01.2019-04.03.2019	-	01.01.2018-31.12.2018	-
José García Cantera ¹⁾	Członek Rady	01.01.2019-31.12.2019	-	01.01.2018-31.12.2018	-
Danuta Dąbrowska	Członek Rady	01.01.2019-31.12.2019	261	01.01.2018-31.12.2018	232
Isabel Guerreiro ¹⁾	Członek Rady	23.09.2019-31.12.2019	-		nd.
David Hexter	Członek Rady	01.01.2019-31.12.2019	299	01.01.2018-31.12.2018	274
Witold Jurcewicz	Członek Rady	01.01.2019-18.09.2019	211	01.01.2018-31.12.2018	231
John Power	Członek Rady	01.01.2019-31.12.2019	317	01.01.2018-31.12.2018	198
Jerzy Surma	Członek Rady	01.01.2019-31.12.2019	304	01.01.2018-31.12.2018	269
Marynika Woroszyńska-Sapieha	Członek Rady	01.01.2019-31.12.2019	256	01.01.2018-31.12.2018	228

1) P. Gerry Byrne, p. José Manuel Campa, p. José García Cantera, p. José Luis de Mora i p. Isabel Guerreiro nie pobierali wynagrodzenia z tytułu funkcji pełnionych w RN.

2) Zmiany powstałe w składzie RN w 2019 r. zostały opisane powyżej w sekcji „Rada Nadzorcza”.

P. John Power otrzymał ponadto wynagrodzenie za 2019 r. w wysokości 44,3 tys. zł (37,3 tys. zł w 2018 r.) z tytułu funkcji pełnionej w Radzie Nadzorczej spółki zależnej Banku. Żaden inny członek Rady Nadzorczej nie zasiadał w organach spółek zależnych lub stowarzyszonych Santander Bank Polska S.A.

W 2019 r. wynagrodzenie p. Johna Powera obejmowało też 1 720,6 tys. zł za sprawowanie w imieniu Rady Nadzorczej samodzielnego nadzoru nad procesem integracji zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. z Santander Bank Polska S.A. W 2018 r. wynagrodzenie z tego tytułu wyniosło 853,5 tys. zł

Wynagrodzenie członków Zarządu

Umowy między Santander Bank Polska S.A. a osobami zarządzającymi

Członkowie Zarządu zawarli z Santander Bank Polska S.A. umowy o pracę na okres obejmujący bieżącą kadencję. Warunki umów przygotowano zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi. Członkowie Zarządu podpisali ponadto umowy o zakazie konkurencji po ustaniu stosunku pracy z Santander Bank Polska S.A.

W przypadku wygaśnięcia mandatu członka Zarządu z powodu odwołania ze składu Zarządu lub niepowołania w skład Zarządu na nową kadencję, członkom Zarządu przysługuje jednorazowa odprawa. Odprawa nie przysługuje w przypadku przyjęcia propozycji dalszego zatrudnienia w strukturach Banku, odwołania z przyczyn rażącego naruszenia obowiązków, rezygnacji z pełnienia funkcji członka Zarządu lub nieudzielenia członkowi Zarządu absolutorium z wykonania przez niego obowiązków.

Santander Bank Polska S.A. nie posiada w stosunku do byłych osób zarządzających i nadzorujących żadnych zobowiązań wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze.

Przepisy wewnętrzne regulujące wynagrodzenie osób zarządzających

Zasady wynagradzania członków Zarządu w zakresie stałych i zmiennych składników wynagrodzenia, reguluje „Polityka wynagradzania Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.” przyjęta uchwałą Rady Nadzorczej nr 79 z dnia 11 grudnia 2019 r. oraz „Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.” znowelizowana w 2019 r. i obowiązująca od 15 czerwca 2019 r.

Wynagrodzenie stałe

Zgodnie ze statutem Santander Bank Polska S.A. oraz ww. regulacjami wynagrodzenie dla Prezesa i członków Zarządu ustalane jest przez Radę Nadzorczą z uwzględnieniem rekomendacji Komitetu Wynagrodzeń. Komitet ten określa politykę wynagrodzeń dla członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. oraz indywidualne warunki w ramach pakietów wynagrodzeń dla każdego członka Zarządu.

Poniższa tabela prezentuje łączne wynagrodzenie oraz wszelkie dodatkowe korzyści wypłacone w 2019 r. i 2018 r. członkom Zarządu Santander Bank Polska S.A. z tytułu funkcji sprawowanych w organie zarządzającym Banku.

First and last name	Position	2019			2018		
		Period	Remuneration (PLN k)	Additional benefits ²⁾ (PLN k)	Period	Remuneration (PLN k)	Additional benefits ²⁾
Michał Gajewski	President of the Management Board	01.01.2019-31.12.2019	2 171	90	01.01.2018-31.12.2018	2 082	93
Andrzej Burliga	Vice President of the Management Board	01.01.2019-31.12.2019	1 308	92	01.01.2018-31.12.2018	1 198	93
Michael McCarthy	Vice President of the Management Board	01.01.2019-31.12.2019	1 383	25	01.01.2018-31.12.2018	1 301	24
Juan de Porras Aguirre	Vice President of the Management Board	01.01.2019-31.12.2019	1 356	52	01.01.2018-31.12.2018	1 273	50
Arkadiusz Przybył	Vice President of the Management Board	01.01.2019-31.12.2019	1 332	90	01.01.2018-31.12.2018	1 288	92
Mirosław Skiba	Vice President of the Management Board		n/a	n/a	01.01.2018-16.05.2018	389	46
Feliks Szyzkowski	Vice President of the Management Board	01.01.2019-30.04.2019	366	67	01.01.2018-31.12.2018	1 066	93
Artur Chodacki	Member of the Management Board		n/a	n/a	01.01.2018-16.05.2018	272	34
Patryk Nowakowski	Member of the Management Board	05.06.2019-31.12.2019	557	44		n/a	n/a
Carlos Polaino Izquierdo	Member of the Management Board	01.01.2019-31.12.2019	1 577	308	01.01.2018-31.12.2018	1 491	320
Marcin Prell	Member of the Management Board		n/a	n/a	01.01.2018-16.05.2018	338	35
Maciej Reluga	Member of the Management Board	01.01.2019-31.12.2019	972	91	01.01.2018-31.12.2018	883	92
Dorota Strojowska	Member of the Management Board	01.01.2019-31.12.2019	1 074	91	01.01.2018-31.12.2018	992	93

1) Zmiany powstałe w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A. w trakcie 2019 r. zostały opisane powyżej w sekcji „Zarząd”.

2) Dodatkowe korzyści dla poszczególnych członków Zarządu obejmują m.in. ubezpieczenia na życie bez opcji emerytalnej, a w przypadku panów Juana de Porras Aguirre i Carlosa Polaino Izquierdo również ubezpieczenia medyczne, koszty zakwaterowania, podróży i opłat szkolnych.

W 2019 r. członkom Zarządu wypłacony został ekwiwalent z tytułu niewykorzystanych urlopów wypoczynkowych w kwocie 309,8 tys. zł. Analogiczny ekwiwalent w 2018 r. wyniósł 146,3 tys. zł.

W obu analizowanych okresach żaden z członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. nie pobierał wynagrodzenia z tytułu funkcji pełnionych w organach jednostek zależnych i stowarzyszonych.

W 2018 r. p. Mirosław Skiba otrzymał dodatkowe wynagrodzenie z tytułu rozwiązania kontraktu i zakazu konkurencji w kwocie 1 105 tys. zł.

Wypłacone nagrody

Zasady ustalania wysokości zmiennych składników wynagrodzenia dla członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. i pracowników ze statusem osoby zidentyfikowanej zostały zdefiniowane w „Polityce wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.” Podlegają one regularnym (przynajmniej corocznym) przeglądom dokonywanym przez Komitet Wynagrodzeń Rady Nadzorczej.

Wypłata wynagrodzenia zmiennego dla członków Zarządu następuje raz w roku po zakończeniu okresu rozliczeniowego i ogłoszeniu wyników Banku. Wynagrodzenie zmienne przyznawane jest na podstawie regulaminu premiowego dla członków Zarządu (przyjętego uchwałą Rady Nadzorczej), który określa warunki ustalania premii i puli premiowej w powiązaniu z poziomem realizacji celów indywidualnych, jednostki organizacyjnej i Banku zgodnie z planem biznesowym i finansowym. Ocena wyników, obejmująca kryteria finansowe i niefinansowe, odbywa się za okres co najmniej trzech lat, co umożliwia uwzględnienie cyklu koniunkturalnego Banku i ryzyka związanego z jego działalnością gospodarczą.

Całkowita suma wynagrodzenia zmiennego przyznanego za dany rok kalendarzowy członkom Zarządu i osobom zidentyfikowanym nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego przyznanego za dany rok kalendarzowy. W nadzwyczajnych przypadkach limit ten może zostać podwyższony do maksymalnego poziomu 200% wynagrodzenia stałego pod warunkiem uzyskania zgody Walnego Zgromadzenia Banku.

Wynagrodzenie zmienne – przyznane na podstawie regulaminu premiowego – wypłacane jest w gotówce lub w formie akcji fantomowych, przy czym wynagrodzenie w formie akcji fantomowych nie może być niższe niż 50% całkowitej wartości wypłaty wynagrodzenia zmiennego. Nie mniej niż 40% wartości wynagrodzenia zmiennego jest warunkowa i odraczana na okres 3 lat, a jego wypłata następuje w trakcie okresu odroczenia w równych rocznych ratach płatnych z dołu, uzależnionych od efektów pracy danej osoby w okresie podlegającym ocenie oraz od wartości akcji fantomowych.

Poniższa tabela prezentuje nagrody wypłacone członkom Zarządu Banku w 2018 r. i w 2019 r.

Imię i nazwisko	Stanowisko	2019 ¹⁾		2018	
		Okres	Nagrody wypłacone ²⁾ (w tys. zł)	Okres	Nagrody wypłacone ³⁾ (w tys. zł)
Michał Gajewski	Prezes Zarządu	01.01.2019-31.12.2019	1 650	01.01.2018-31.12.2018	690
Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	01.01.2019-31.12.2019	1 060	01.01.2018-31.12.2018	1 142
Michael McCarthy	Wiceprezes Zarządu	01.01.2019-31.12.2019	1 252	01.01.2018-31.12.2018	1 224
Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	01.01.2019-31.12.2019	1 452	01.01.2018-31.12.2018	1 415
Arkadiusz Przybył	Wiceprezes Zarządu	01.01.2019-31.12.2019	806	01.01.2018-31.12.2018	345
Mirosław Skiba	Wiceprezes Zarządu		nd.	01.01.2018-16.05.2018	1 155
Feliks Szyszkowiak	Wiceprezes Zarządu	01.01.2019-30.04.2019	1 185	01.01.2018-31.12.2018	1 170
Artur Chodacki	Członek Zarządu		nd.	01.01.2018-16.05.2018	514
Patryk Nowakowski	Członek Zarządu	05.06.2019-31.12.2019	nd.		nd.
Carlos Polaino Izquierdo	Członek Zarządu	01.01.2019-31.12.2019	906	01.01.2018-31.12.2018	838
Marcin Prell	Członek Zarządu		nd.	01.01.2018-16.05.2018	926
Maciej Reluga	Członek Zarządu	01.01.2019-31.12.2019	577	01.01.2018-31.12.2018	255
Dorota Strojowska	Członek Zarządu	01.01.2019-31.12.2019	558	01.01.2018-31.12.2018	267

1) Zmiany powstałe w składzie Zarządu w 2019 r. zostały opisane powyżej w sekcji „Zarząd”.

2) Nagrody wypłacone w 2019 r. obejmują część nagrody należnej odpowiednio za lata 2014-2017, której wypłata była warunkowa i została odroczone w czasie oraz część wypłaconą za 2018 r. bez odroczenia.

3) Nagrody wypłacone w 2018 r. obejmują część nagrody należnej odpowiednio za lata 2017, 2016, 2015 i 2014, której wypłata była warunkowa i została odroczone w czasie.

Zgodnie z obowiązującym w Banku systemem wynagrodzeń, w przypadku spełnienia określonych kryteriów, członkom Zarządu Banku może warunkowo przysługiwać premia za 2019 r., która byłaby wypłacona częściowo w 2020 r. i częściowo w kolejnych latach. Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania finansowego decyzja w tym zakresie nie została jeszcze podjęta przez Radę Nadzorczą Banku.

Program motywacyjny „Akcje za wyniki”

W 2019 r. trwała szósta edycja trzyletniego programu motywacyjnego (Program Motywacyjny VI) dla pracowników Banku oraz spółek zależnych istotnie przyczyniających się do wzrostu wartości organizacji, uruchomiona na podstawie uchwały ZWZ Santander Bank Polska S.A. z dnia 17 maja 2017 r. Głównym celem programu jest utrzymanie najlepszej kadry menedżerskiej i skuteczne jej motywowanie.

Program obejmuje wszystkich członków Zarządu Banku oraz wskazanych przez Zarząd i zaakceptowanych przez Radę Nadzorczą kluczowych pracowników Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w łącznej liczbie nie większej niż 250 osób. Wśród uczestników wyróżniono grupę osób mających istotny wpływ na profil ryzyka Banku (uczestnicy zidentyfikowani), w stosunku do których zasady przyznawania nagrody uregulowane zostały odmiennie. Celem realizacji uprawnień wynikających z programu Bank wyemituje do 250 000 akcji motywacyjnych.

Na podstawie zawartej z Bankiem umowy i po spełnieniu warunków określonych w umowie, uczestnicy programu uzyskują prawo do złożenia zapisu i objęcia oznaczonej liczby akcji Banku po cenie nominalnej w wysokości 10 zł za akcję. Program uzależnia możliwość realizacji nagrody i jej wysokość od stopnia realizacji przesłanek ekonomicznych, tj. skumulowanej średniorocznej stopy wzrostu zysku netto oraz średniej wartości wskaźnika RoRWA w latach 2017-2019. W odniesieniu do uczestników zidentyfikowanych nagroda przyznawana jest wraz z podpisaniem umowy, a jej utrzymanie lub pomniejszenie zależy od wyniku analizy przesłanek ekonomicznych (stopa wzrostu zysku netto, wskaźnik RoRWA) i jakościowych (satisfakcja klientów, zaangażowanie pracowników) w kolejnych latach obowiązywania programu.

W ramach kontroli trzyletniego Programu Motywacyjnego VI prowadzony jest monitoring (w cyklach kwartalnych), czy wystąpiły przesłanki powodujące utratę statusu uczestnika przez osoby objęte programem. Podstawowym powodem utraty uprawnień jest ustanie stosunku pracy z Bankiem lub innym podmiotem z Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Dodatkowo, Pion Partnerstwa Biznesowego we współpracy z Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej monitoruje wskaźniki finansowe warunkujące prawo do uzyskania nagrody.

Akcje Banku i warunkowe uprawnienia w posiadaniu Członków Zarządu i Rady Nadzorczej

Na dzień publikacji „Raportu rocznego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r.” oraz raportu rocznego za 2018 r. żaden z członków Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ani warunkowych uprawnień do akcji Santander Bank Polska S.A.

Akcje Santander Bank Polska S.A. w posiadaniu członków Zarządu i przyznane im warunkowe uprawnienia do akcji Banku na dzień publikacji raportów za okresy roczne kończące się 31 grudnia 2019 r. i 31 grudnia 2018 r. zostały zaprezentowane w tabeli poniżej.

Członkowie Zarządu	20.02.2020		22.02.2019	
	Liczba akcji Santander Bank Polska	Liczba uprawnień (Program Motywacyjny VI)	Liczba akcji Santander Bank Polska	Liczba uprawnień (Program Motywacyjny VI)
Michał Gajewski	-	5 420	-	5 420
Andrzej Burliga	1 389	2 820	4 389	2 820
Michael McCarthy	1 528	3 250	1 528	3 250
Patryk Nowakowski	329	820	nd.	nd.
Carlos Polaino Izquierdo	631	2 820	631	2 820
Juan de Porras Aguirre	1 397	2 240	1 397	2 240
Arkadiusz Przybył	-	3 390	-	3 390
Maciej Reluga	505	2 030	505	2 030
Dorota Strojowska	635	2 370	635	2 370
Feliks Szyszkwowski	nd.	nd.	1 621	2 880
Razem	6 414	25 160	10 706	27 220

1) Zmiany powstałe w składzie Zarządu w 2019 r. zostały opisane powyżej w sekcji „Zarząd”.

Relacja między wynagrodzeniem członków Zarządu i kluczowych menedżerów a długookresowymi celami biznesowymi i finansowymi spółki

Funkcjonująca w Santander Bank Polska S.A. polityka wynagrodzeń, w tym regulacje w zakresie zmiennych składników wynagrodzeń dla osób mających istotny wpływ na profil ryzyka organizacji (pracownicy zidentyfikowani), pełni funkcję motywacyjną i jest ściśle powiązana z poziomem realizacji założonych celów strategicznych, krótko- i długoterminowych celów operacyjnych oraz wyników finansowych i niefinansowych organizacji.

Przyznawanie zmiennych składników wynagrodzenia dla pracowników zidentyfikowanych odbywa się w Santander Bank Polska S.A. na podstawie oceny indywidualnych efektów pracy, wyników podległej jednostki organizacyjnej lub obszaru odpowiedzialności oraz wyników Banku z uwzględnieniem cyklu koniunkturalnego oraz ryzyka wynikającego z prowadzonej działalności. Ocena dokonywana jest przy zastosowaniu obowiązującego w Banku systemu ocen okresowych.

Cele roczne Zarządu Santander Bank Polska S.A. – obok wskaźników finansowych – zawierają miary jakościowe (satisfakcja klienta, zaangażowanie pracowników) i ryzyka, odzwierciedlające strategię zrównoważonego zarządzania. Wyznaczone cele są szczegółowo opisane w zrównoważonej karcie celów, komunikowane na początku roku i monitorowane.

Zgodnie z polityką zmiennych składników wynagrodzeń minimum 40% wynagrodzenia zmiennego kadry zarządzającej podlega odroczeniu przez okres 3 lat, przy czym wynagrodzenie to wypłacane jest w trakcie okresu odroczenia w trzech równych rocznych ratach, o ile nie wystąpiły przesłanki do obniżenia lub niewypłacenia części wynagrodzenia. Ponadto minimum 50% wynagrodzenia przyznawanych jest w instrumentach finansowych, głównie w akcjach fantomowych, dla których instrumentem bazowym są akcje Banku.

Członkowie Zarządu oraz kluczowi pracownicy mogą dodatkowo otrzymywać nagrody przewidziane w długoterminowych programach motywacyjnych (możliwość objęcia akcji Banku za cenę równą ich wartości nominalnej), których zadaniem jest realizacja polityki retencyjnej Banku wobec ww. kadr oraz wzmocnienie efektywności i wartości organizacji. Programy te szczegółowo określają przesłanki uzyskania nagrody przez członków Zarządu i pozostałych uczestników, a także uprawnienia Rady Nadzorczej Banku do zmian warunków Programu, m.in. w przypadku wystąpienia takich okoliczności jak drastyczne pogorszenie sytuacji finansowej lub profilu ryzyka. Więcej szczegółów nt. funkcjonującego Programu Motywacyjnego VI podano powyżej w sekcji Program motywacyjny „Akcje za wyniki”.

Pozostałe transakcje wzajemne z personelem zarządczym

Kredyty i pożyczki

Kredyty i pożyczki udzielone przez Santander Bank Polska S.A. osobom zarządzającym Bankiem oraz ich krewnym wyniosły 9 316 tys. zł według stanu na dzień 31 grudnia 2019 r. wobec 10 103 tys. zł na dzień 31 grudnia 2018 r. Udzielono je na warunkach ogólnie obowiązujących.

Środki ulokowane w Santander Bank Polska S.A. przez osoby zarządzające oraz ich krewnych wyniosły 16 516 tys. zł według stanu na 31 grudnia 2019 r. wobec 13 714 tys. zł na 31 grudnia 2018 r.

Rezerwy na zobowiązania pracownicze

Rezerwy na zobowiązania pracownicze w wysokości 52 702 tys. zł (wobec 59 853 tys. zł za 2018 r.) wykazane w nocie 53 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019” uwzględniają także rezerwy na niewykorzystane urlopy Członków Zarządu Banku.

6. Polityka różnorodności

Zarządzanie różnorodnością w działalności Banku

Santander Bank Polska S.A. od lat stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników i pozostałych interesariuszy bez względu na płeć, wiek, wykształcenie, stan zdrowia, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, status rodzinny czy orientację seksualną.

Poszanowanie indywidualności, propagowanie równego traktowania i przeciwdziałanie dyskryminacji to elementy wielu obowiązujących w Banku polityk i procedur:

- „Polityka zrównoważonego rozwoju” w sferze relacji z pracownikami deklaruje:
 - ✓ poszanowanie różnorodności, zakazując dyskryminacji z powodu płci, rasy/pochodzenia, wieku lub jakichkolwiek innych uwarunkowań;
 - ✓ równe traktowanie pracowników i dążenie do osiągnięcia zrównoważonej reprezentacji kobiet i mężczyzn w odniesieniu do wszystkich funkcji i zakresów obowiązków.
- „Polityka Santander Bank Polska S.A. dotycząca przestrzegania praw człowieka” formułuje szereg zasad w odniesieniu do różnych grup interesariuszy, w tym zobowiązanie do:
 - ✓ zapewnienia wszystkim pracownikom równych szans dostępu do pracy i możliwości awansu oraz zapobieganie nierównemu traktowaniu ze względu na wiek, płeć, rasę, religię, pochodzenie, stan cywilny oraz sytuację materialną;

- ✓ stworzenia środowiska pracy wolnego od przypadków wszelkich nadużyć wobec pracowników lub braku poszanowania ich godności.
- Polityka Santander Bank Polska S.A. „Szacunek i godność”
 - ✓ zapewniają mechanizmy prewencyjne i interwencyjne w odniesieniu do przejawów dyskryminacji, mobbingu i molestowania;
 - ✓ ustanawiają kanały i tryb zgłaszania/rozpatrywania sygnałów pracowników na temat ewentualnych naruszeń prawa, procedur, standardów i relacji pracowniczych.

Ponadto Santander Bank Polska S.A. jako sygnatariusz Karty Różnorodności (czyli aktywny uczestnik międzynarodowej inicjatywy wspieranej przez Komisję Europejską) przyjął na siebie zobowiązanie, aby m.in.:

- tworzyć kulturę organizacyjną opartą na szacunku dla różnorodności;
- rozwijać polityki i mechanizmy skutecznie wspierające równe traktowanie i zarządzanie różnorodnością w miejscu pracy;
- promować korzyści wynikające z różnorodności wśród interesariuszy (pracownicy, społeczności lokalne, akcjonariusze, klienci);
- raportować na temat podjętych działań i ich rezultatów.

Zasady wspierające różnorodność i równe traktowanie obejmują wszystkie etapy cyklu życia zawodowego pracowników Banku, począwszy od procesów rekrutacyjnych poprzez okres trwania stosunku pracy (warunki zatrudnienia, dostęp do szkoleń i aktywności rozwojowych, możliwości awansu) aż po finalizację współpracy.

Istotny nurt działań Santander Bank Polska S.A. na rzecz różnorodności to także eliminacja barier w procesie obsługi klientów z niepełnosprawnością i podnoszenie ich świadomości w zakresie oferowanych udogodnień (we współpracy z Fundacją Polska bez Barier).



Działający w Banku projekt Różnosprawni wspiera budowę inkluzywnego i różnorodnego środowiska pracy poprzez zatrudnianie osób z niepełnosprawnością. W ramach projektu w 2019 r. kontynuowano działania mające na celu podnoszenie świadomości pracowników i menedżerów na temat praw i potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących i zarządzających

Bank realizuje strategię różnorodności w procesach doboru, oceny kwalifikacji oraz sukcesji organów nadzorujących i zarządzających. Dba nie tylko o to, aby członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej charakteryzowali się szerokim zakresem kompetencji, wysokimi kwalifikacjami zawodowymi, adekwatnym doświadczeniem zawodowym, umiejętnościami i nieposzlakowaną opinią, ale również dąży do osiągnięcia równowagi płci w składzie tych organów i zwiększenia różnorodności ze względu na wiek, wykształcenie, doświadczenie i pochodzenie geograficzne.

Obowiązująca w Santander Bank Polska S.A. „Polityka różnorodności w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A.” propaguje zróżnicowanie członków Zarządu pod względem ich cech i kwalifikacji w celu pozyskania różnych punktów widzenia i szerokiego zakresu doświadczeń, zapewniających niezależność opinii oraz znaczne spektrum kryteriów decyzyjnych. Rada Nadzorcza dąży do osiągnięcia poziomu co najmniej 30% kobiet w składzie Zarządu do 2025 r. oraz zwiększenia zróżnicowania pod względem pochodzenia geograficznego. Komitet Nominacji Rady Nadzorczej uwzględnić będzie zasoby całej Grupy Santander oraz cele biznesowe w działalności transgranicznej.

„Polityka mianowania i sukcesji Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.” ma na celu zapewnienie ciągłości realizacji procesów biznesowych na najwyższych szczeblach zarządzania przy zachowaniu jak największej równowagi w składzie ww. kadr ze względu na płeć, wiedzę, umiejętności i doświadczenie. Postulat różnorodności zawiera również „Polityka doboru i oceny odpowiedniości członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.” oraz „Polityka doboru i oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.”, które wymagają, aby kandydaci na członków Rady Nadzorczej i Zarządu – oprócz adekwatnego wykształcenia, doświadczenia zawodowego i nieposzlakowanej opinii – odznaczyli się szerokim zakresem cech i kompetencji oraz niezależnością sądów i opinii.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. w Radzie Nadzorczej zasiadały trzy kobiety: p. Danuta Dąbrowska, p. Marynika Woroszyńska-Sapieha i p. Isabel Guerreiro. W Zarządzie kobiety reprezentowane były przez p. Dorotę Strojkową zarządzającą Pionem Partnerstwa Biznesowego. Wśród kadry nadzorującej i zarządzającej kobiety stanowiły 22%, a w kadrze kierowniczej wyższego szczebla 45,3%.

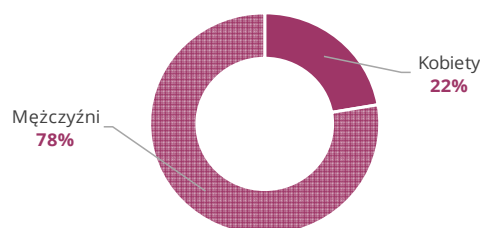
Obecna Rada Nadzorcza i Zarząd Banku składa się z osób o różnej płci i wieku oraz różnym doświadczeniu i wykształceniu. Stopień zróżnicowania w ramach ww. grup ilustrują następujące tabele i wykresy:

Płeć	Kobiety	Mężczyźni
Rada Nadzorcza	3	6
Zarząd	1	8

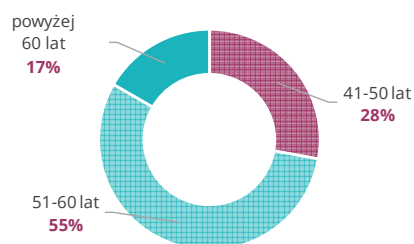
Wiek	41-50 lat	51-60 lat	powyżej 60 lat
Rada Nadzorcza	1	5	3
Zarząd	4	5	-

Staż w Santander Bank Polska S.A.	do 5 lat	6-10 lat	11-15 lat	16-20 lat	21-25 lat
Rada Nadzorcza	1	7	-	1	-
Zarząd	3	2	2	1	1

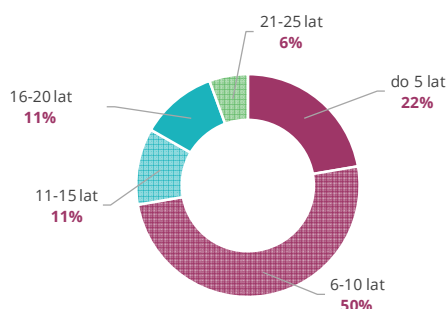
PŁEĆ KADRY NADZORUJĄCEJ I ZARZĄDZAJĄCEJ
SANTANDER BANK POLSKA S.A.



WIEK KADRY NADZORUJĄCEJ I ZARZĄDZAJĄCEJ
SANTANDER BANK POLSKA S.A.



STAŻ KADRY NADZORUJĄCEJ I ZARZĄDZAJĄCEJ
W SANTANDER BANK POLSKA S.A.



7. System kontroli sprawozdań finansowych

System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem

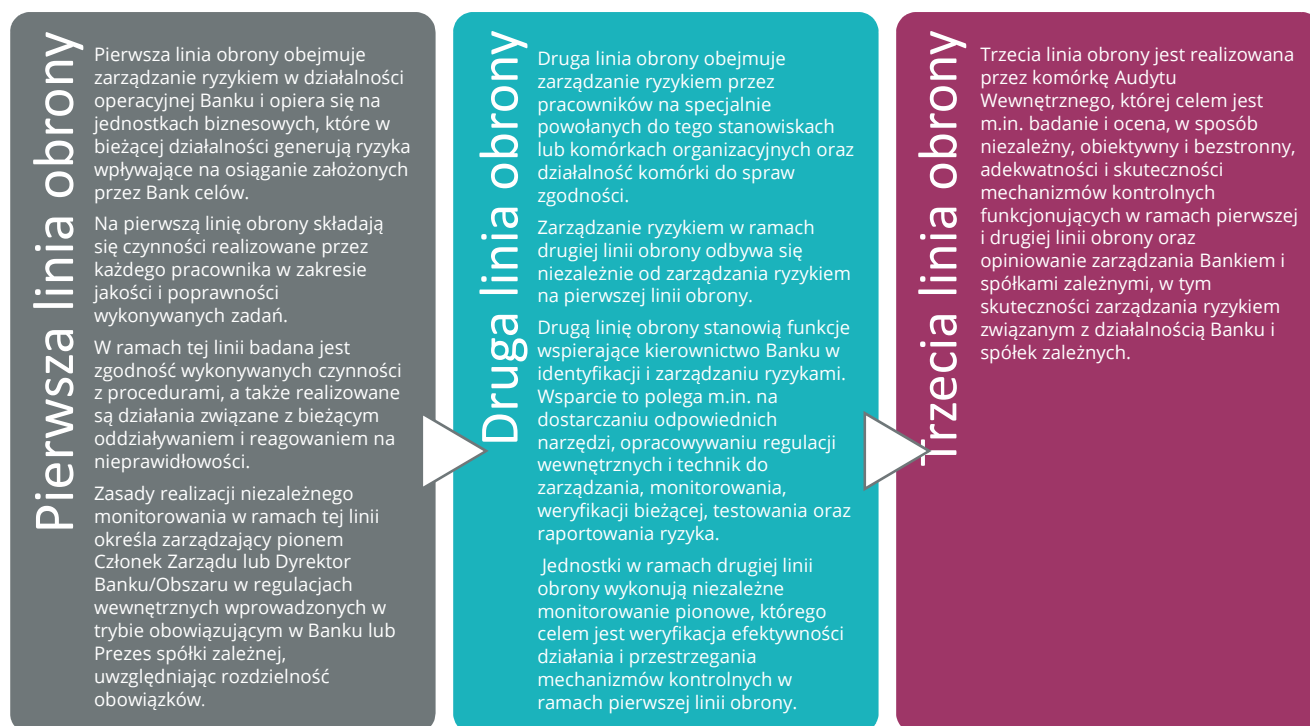
Funkcjonowanie systemu kontroli wewnętrznej

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje system kontroli wewnętrznej obejmujący funkcję kontroli, komórkę do spraw zgodności oraz niezależną komórkę audytu wewnętrznego. System kontroli wewnętrznej wspiera procesy decyzyjne, zapewnia wzrost efektywności działań organizacji, zapewnia wiarygodność sprawozdawczości finansowej oraz jej zgodność z przepisami prawa, międzynarodowymi standardami, regulacjami wewnętrznymi, wymogami regulatora (Rekomendacja H KNF) i najlepszymi praktykami bankowymi. System kontroli wewnętrznej dostosowany jest do struktury organizacyjnej, systemu zarządzania ryzykiem oraz otoczenia rynkowego. Obejmuje jednostki Centrum Wsparcia Biznesu, sieć oddziałów i placówek partnerskich oraz spółki zależne. Zarząd Banku odpowiada za projektowanie, wprowadzenie i zapewnienie skutecznego funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej we wszystkich jednostkach i stanowiskach organizacyjnych, aktualizację regulacji wewnętrznych i ustanowienie kryteriów adekwatności i skuteczności systemu. Zarząd odpowiada za określenie i wdrożenie działań podejmowanych w celu niezwłocznego usuwania zidentyfikowanych nieprawidłowości. Nadzór nad wprowadzeniem oraz coroczną oceną adekwatności systemu kontroli wewnętrznej sprawuje Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.

Obowiązująca w Banku „Polityka funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej w Santander Bank Polska S.A.” określa m.in. cel, strukturę i zakres systemu kontroli wewnętrznej. W szczegółowych regulacjach ww. polityki określono obowiązki związane z funkcjonowaniem systemu, zasady identyfikacji istotnych procesów funkcjonujących w Banku, a także ryzyka z punktu widzenia środowiska kontrolnego i odnoszących się do nich mechanizmów kontrolnych, mechanizmów kontroli ryzyka oraz kontroli w ramach niezależnego monitorowania przestrzegania tych mechanizmów. Procesy monitorowania, testowania i raportowania mają na celu zapewnienie skutecznego środowiska kontrolnego pod względem konstrukcji, funkcjonowania oraz wzmocnienia kultury kontroli na wszystkich poziomach organizacji.

System kontroli wewnętrznej oraz system zarządzania ryzykiem bazują na koncepcji trzech linii obrony.

TRZY LINIE OBRONY W SYSTEMIE KONTROLI WEWNĘTRZNEJ I ZARZĄDZANIA RYZYKIEM



Każda jednostka organizacyjna posiada swój regulamin organizacyjny zatwierdzony przez dyrektora danego pionu, w którym ściśle określono zadania oraz zakres odpowiedzialności za poszczególne obszary działalności, w tym również za jakość i poprawność przetwarzania danych finansowych. Funkcjonujący w Grupie system kontroli wewnętrznej pozwala na systematyczną weryfikację skuteczności mechanizmów kontrolnych. Wyniki tej weryfikacji są cyklicznie prezentowane i analizowane przez Zarząd Banku oraz Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.

Mechanizmy kontrolne w procesach sprawozdawczości finansowej

Jednym z głównych celów systemu kontroli wewnętrznej jest uzyskanie pełnej rzetelności i wiarygodności sprawozdawczości finansowej.

Proces przygotowania danych finansowych dla potrzeb sprawozdawczości finansowej jest zautomatyzowany i oparty na skonsolidowanej Księdze Głównej oraz Hurtowni Danych. Systemy informatyczne biorące udział w tym procesie są cyklicznie analizowane i testowane pod kątem spełniania wymogów architektury informatycznej oraz zapewnienia cyberbezpieczeństwa i szczegółowo kontrolowane pod względem integralności i bezpieczeństwa danych.

Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanym procedurom operacyjnym i akceptacyjnym, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób. Przetwarzanie danych na potrzeby sprawozdawczości finansowej jest ściśle uregulowane przy pomocy adekwatnych mechanizmów kontrolnych. Jest to proces objęty specjalistycznymi kontrolami wewnętrznymi monitorującymi i testującymi poprawność i rzetelność danych. Specjalnemu nadzorowi poddawane są także wszelkie ręczne korekty danych finansowych, w tym wynikające z decyzji zarządczych. W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje – aktualizowany na bieżąco – awaryjny plan ciągłości działania, który obejmuje wszystkie systemy informatyczne wykorzystywane w procesie sporządzania sprawozdań finansowych.

W ramach zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych Bank śledzi zmiany w przepisach i regulacjach zewnętrznych odnoszących się do wymogów sprawozdawczych banków i na bieżąco aktualizuje stosowane zasady rachunkowości oraz zakres i formę ujawnień w sprawozdaniach finansowych. Bank sprawuje też funkcje kontrolne w stosunku do konsolidowanych spółek zależnych za pośrednictwem swoich przedstawicieli w Radach Nadzorczych poszczególnych podmiotów.

Sprawozdanie finansowe podlega formalnemu zatwierdzeniu przez Komitet ds. Ujawnień, który jest odpowiedzialny za weryfikację, czy przed publikacją zewnętrzną informacje finansowe Grupy Santander Bank Polska S.A. spełniają wymagania prawne i regulacyjne.

Kierownictwo Banku potwierdza, że wdrożone mechanizmy kontrolne w skuteczny sposób minimalizują ryzyko niewykrycia istotnych błędów w sprawozdaniu finansowym.

Sprawność mechanizmów kontrolnych w procesie sprawozdawczości finansowej podlega dodatkowej, niezależnej ocenie w ramach corocznej certyfikacji na zgodność z wymogami ustawy Sarbanes-Oxley przeprowadzanej przez zewnętrznego audytora.

Kontrola wewnętrzna zgodnie z Ustawą Sarbanes-Oxley i innymi regulacjami

W kontekście ustawy Sarbanes-Oxley (SOX) Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. traktowana jest jako istotna i niezależna organizacja w strukturach Grupy Santander. Nakłada to na Santander Bank Polska S.A. obowiązek wdrożenia, utrzymania i przeprowadzenia oceny efektywności środowiska kontroli wewnętrznej zgodnie z wymogami ww. ustawy.

Proces certyfikacji za 2019 r. objął kluczowe obszary działalności Santander Bank Polska S.A., bazując na rozwiązaniach i metodologii stosowanej w Grupie Santander. Zakres prac został opracowany, biorąc pod uwagę czynniki ryzyka istotne dla prawidłowości i rzetelności sprawozdań finansowych z uwzględnieniem lokalnego środowiska kontrolnego.

W związku z wymogami nałożonymi na Santander Bank Polska S.A. przez regulacje zewnętrzne system kontroli wewnętrznej został dostosowany do wymogów tzw. Reguły Volckera (sekcja 619 Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act), RDA/RRF (Basel Committee on Banking Supervision 239: Principles for effective risk data aggregation and risk reporting), Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach i Rekomendacji H wydanej przez KNF w sprawie systemu kontroli wewnętrznej w bankach.

W procesie oceny konstrukcji i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej uwzględniane są wszelkie dostępne informacje oraz odnoszące się do niego rekomendacje, zalecenia audytowe i pokontrolne. Wyniki przeprowadzonych badań i testów stanowią podstawę oświadczeń o skuteczności środowiska kontrolnego składanych przez kierownictwo Banku.

Kierownictwo Banku potwierdziło, iż w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. – w ramach certyfikacji na zgodność z wymogami ustawy Sarbanes-Oxley realizowanej za rok 2019 – nie wystąpiły zdarzenia, które w istotny sposób wpłynęłyby na przebieg badanych procesów oraz efektywność środowiska kontroli wewnętrznej nad sprawozdawczością finansową.

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Zgodnie ze statutem Banku oraz obowiązującymi przepisami Rada Nadzorcza Santander Bank Polska S.A. uchwałą nr 82/2018 z dnia 12 grudnia 2018 r. dokonała ponownego wyboru PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia:

- przeglądu półrocznego sprawozdania finansowego Banku i półrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku za pierwsze półrocze 2019 r.;
- badania sprawozdania finansowego Banku oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku za 2019 r.

W dniu 10 lipca 2019 r. Bank zawarł umowę z PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. (PwC) o przeprowadzenie badania i przeglądu sprawozdań finansowych za ww. okresy. Bank jest klientem ww. firmy audytorskiej od 2016 r.

Bank korzystał z usług doradczych świadczonych przez ww. spółkę oraz inne podmioty sieci PwC. Zdaniem Banku świadczone usługi nie mają wpływu na zapewnienie wymaganego poziomu bezstronności i niezależności audytora.

Santander Bank Polska S.A. i Banco Santander S.A. zatrudniają audytora z tej samej sieci, co zapewnia spójne podejście w procesie realizacji audytu w skali całej Grupy Santander.

Santander Bank Polska S.A. wybiera podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych zgodnie z przyjętą w dniu 4 października 2017 r. „Polityką powoływania audytora zewnętrznego”, uwzględniając przepisy europejskie (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 537/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego) oraz krajowe (ustawę z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym), w tym w zakresie zasad rotacji biegłego rewidenta.

Wynagrodzenie audytora zewnętrznego

Poniżej podano wynagrodzenie należne PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audit sp.k. w 2019 r. i 2018 r. z tytułu badania/przeglądu sprawozdań finansowych Santander Bank Polska S.A. i spółek zależnych oraz pozostałych dozwolonych usług atestacyjnych świadczonych w oparciu o zawarte umowy.

Wynagrodzenie audytora zewnętrznego (w tys. zł)	Rok obrotowy kończący się 31.12.2019	Rok obrotowy kończący się 31.12.2018
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do jednostki dominującej ¹⁾	2 738	3 109
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do jednostek zależnych	2 190	2 114
Wynagrodzenie z tytułu innych usług atestacyjnych, w tym przeglądu w odniesieniu do jednostki dominującej i jednostek zależnych ²⁾	980	908
Wynagrodzenie z tytułu usług innych niż poświadczające ³⁾	31	493

- 1) Wynagrodzenie za badanie wykonane przez PricewaterhouseCoopers sp. z o.o. Audit sp. k. w 2019 r. i 2018 r. w oparciu o Umowę z Santander Bank Polska S.A. o przeprowadzenie badania i przeglądu sprawozdań finansowych z dnia 10.07.2019 r. i 9.05.2018 r. Zakres usług w 2018 r. obejmował czynności wynikające z przejęcia przez Santander Bank Polska S.A. wyodrębnionej części Deutsche Bank Polska S.A.
- 2) Wynagrodzenie za przegląd sprawozdań finansowych na podstawie umów wymienionych w pkt 1) oraz za usługi związane z weryfikacją ujawnień w zakresie adekwatności kapitałowej i oceną wypełnienia przez Bank wymogów dotyczących przechowywania aktywów klientów.
- 3) Wynagrodzenie z tytułu usług innych niż poświadczające w 2019 r. dotyczy wyłącznie uzgodnionych procedur w zakresie projektów Jessica.

8. Wszczęte postępowania sądowe

Na dzień 31 grudnia 2019 r. nie toczyły się postępowania przed sądem lub organami administracji państwowej dotyczące zobowiązań/wierzytelności Banku lub spółek zależnych, których wartość stanowiłaby 10% i więcej kapitałów własnych Grupy.

Wartość spraw sądowych z udziałem Grupy Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	31.12.2019	31.12.2018
Wartość przedmiotu sporu w sprawach z powództwa Grupy	925,7	730,1
Wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których Grupa jest pozwany ¹⁾	604,3	550,8
Wartość wierzytelności Grupy w sprawach o układ lub upadłość	49,4	47,2
Wartość wszystkich prowadzonych spraw sądowych	1 579,4	1 328,1
Udział [%] spraw sądowych w kapitale własnym	5,85%	4,98%
Wartość istotnych zakończonych postępowań	635,2	565,3

1) Według stanu na 31.12.2019 r. Grupa Santander Bank Polska S.A. była pozwana w:

- 1 482 sprawach dotyczących kredytów indeksowanych/denominowanych do waluty obcej (głównie w CHF) o wartości przedmiotu sporu 295,4 mln zł, w tym 2 pozwy objęte były ustawą o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (pozew zbiorowy dotyczący 527 kredytów indeksowanych do CHF na kwotę przedmiotu sporu 47,0 mln zł oraz pozew zbiorowy dotyczący 31 kredytów indeksowanych do CHF na kwotę przedmiotu sporu 38 tys. zł);
- 130 sprawach dotyczących zwrotu części prowizji za udzielenie kredytu konsumenckiego.

Więcej informacji nt. spraw spornych zawiera nota 46 „Zobowiązania warunkowe” w „Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2019”. Ponadto w rozdz. XII Zarządzanie ryzykiem i kapitałem”, część 3. „Istotne czynniki ryzyka przewidywane w 2020 r.” opisano czynniki ryzyka związane z wyrokiem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) w sprawie skutków abuzywności postanowień umowy kredytu indeksowanego do CHF (C-260/18) oraz w sprawie zwrotu konsumentowi części opłat kredytowych w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego (C-383/18).

XIV. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych za 2019 r.

Niniejsze „Oświadczenie na temat informacji niefinansowych za 2019 r.” zostało sporządzone zgodnie z art. 49b oraz art. 55 Ustawy o rachunkowości, która określa zakres przedmiotowy ujawnień. Na poziomie prezentowanych wskaźników oświadczenie przygotowano w oparciu o standard raportowania Global Reporting Initiative Standards zgodnie z opcją core.

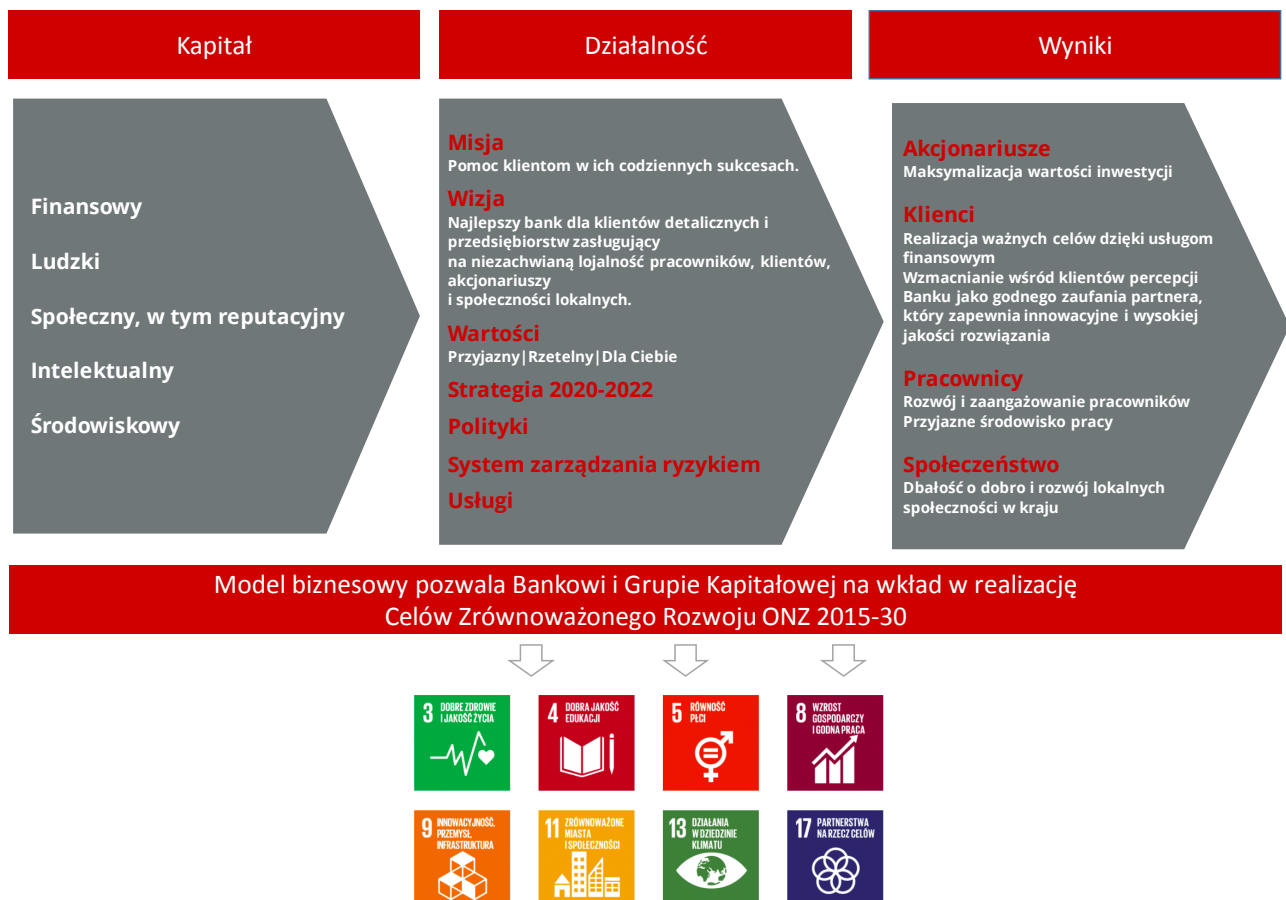
Poza niniejszą informacją niefinansową stanowiącą wyodrębnioną część Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (obejmującego sprawozdanie z działalności Banku), Grupa publikuje też raporty odpowiedzialnego biznesu, które w kompleksowy sposób prezentują oddziaływanie społeczne i środowiskowe Banku. Dokumenty te dostępne są na stronie internetowej Banku www.santander.pl w zakładce „Odpowiedzialny biznes”.

Informacje zawarte w niniejszym oświadczeniu dotyczą Santander Bank Polska S.A. oraz Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A., chyba że w treści zaznaczono inaczej.

1. Model biznesowy jednostki i kluczowe wskaźniki niefinansowe

Santander Bank Polska S.A. jest bankiem uniwersalnym świadczącym usługi zarówno na rzecz klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorstw oraz innych instytucji. Usługi świadczone przez spółki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. uzupełniają zakres usług Banku, umożliwiając klientom dostęp do jednostek uczestnictwa/certyfikatów funduszy inwestycyjnych, produktów ubezpieczeniowych, leasingowych, faktoringowych i szerokiej oferty kredytów konsumpcyjnych.

TWORZENIE WARTOŚCI PRZEZ BANK I GRUPĘ KAPITAŁOWĄ SANTANDER BANK POLSKA S.A.



„Klientocentryczność”, czyli rozpatrywanie każdego działania i procesu bankowego z perspektywy klienta i jego potrzeb, definiuje strategię oraz model biznesowy Banku i Grupy Kapitałowej. W modelu tym Bank i Grupa Kapitałowa, korzystając z różnych form kapitału, osiągają wyniki i wpływają na jakość życia swoich interesariuszy oraz na rozwój społeczno-gospodarczy, zgodnie z kierunkami wytyczonymi przez Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ 2015-2030. Bank wykorzystuje m.in. kapitał finansowy (np. depozyty), kapitał ludzki (np. pracownicy), kapitał intelektualny (licencje, procesy), kapitał społeczny (m.in. reputacyjny) oraz jak każda firma czerpie z kapitału środowiskowego (np. wykorzystanie energii). Przetwarzając kapitały poprzez swoją strategię, działania i produkty tworzy wartość nie tylko dla akcjonariuszy, ale również dla szerszego grona interesariuszy.

Kluczowe wskaźniki związane z działalnością jednostki	2019	2018
Liczba klientów bankowych ogółem w tys. (Grupa Kapitałowa)	7 246,7	6 957,8
Liczba klientów bankowych ogółem w tys. (Bank), w tym:	5 049,5	4 884,2
Liczba użytkowników serwisu bankowości elektronicznej w tys. (Bank)	4 423,6	4 019,1
Zysk należny akcjonariuszom Banku (w mln zł)	2 138,3	2 363,4
Zysk za okres (w mln zł)	2 113,5	2 174,1
ROE (Grupa Kapitałowa)	9,7%	11,9%
ROE (Bank)	10,1%	11,4%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów (Grupa Kapitałowa)	91,6%	91,9%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów (Bank)	81,8%	84,2%
Współczynnik kapitałowy (Grupa Kapitałowa)	17,07%	15,98%
Współczynnik kapitałowy (Bank)	19,58%	18,04%

2. System zarządzania ryzykiem

Standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach i rekomendacjach nadzorczych wyznaczają ramy systemu zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka odpowiadają wyodrębnione jednostki. Ustalany jest profil ryzyka wynikający z przyjętego ogólnego poziomu ryzyka. Poziom akceptowalnego ryzyka i szereg limitów na ryzyko określa „**Deklaracja akceptowalnego poziomu ryzyka**” (tzw. apetyt na ryzyko), uchwalana przez Zarząd i zatwierdzana przez Radę Nadzorczą.

W systemie zarządzania ryzykiem wyróżnia się następujące istotne ryzyka: ryzyko kredytowe (z uwzględnieniem ryzyka koncentracji), ryzyko rynkowe, ryzyko płynności, ryzyko operacyjne, ryzyko modeli, ryzyko biznesowe, ryzyko kapitałowe, ryzyko nadmiernej dźwigni finansowej, ryzyko reputacyjne oraz ryzyko braku zgodności, obejmujące ryzyko regulacyjne i ryzyko prowadzenia działalności (ryzyko conduct). Z punktu widzenia negatywnego wpływu poszczególnych rodzajów ryzyka na zagadnienia społeczne, środowiskowe, pracownicze, poszanowania praw człowieka i przeciwdziałania korupcji szczególne znaczenie mają ryzyko, operacyjne, ryzyko braku zgodności i ryzyko reputacyjne. Ponadto Bank zidentyfikował ryzyko społeczne i środowiskowe.

Zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym

Zagadnienia związane z ryzykiem społecznym i środowiskowym zostały zawarte w „**Polityce zrównoważonego rozwoju**” oraz w uzupełniającej ją „**Polityce zarządzania zmianami klimatycznymi i ochroną środowiska**”. Zawierają one zobowiązanie, iż w procesie podejmowania decyzji Bank uwzględniac będzie wymiar etyczny, społeczny i środowiskowy, a także kryteria finansowe i czynniki ryzyka zgodne z „**Polityką zrównoważonego rozwoju**” i innymi politykami sektorowymi.

W 2019 r. wprowadzono **środowiskowe i społeczne elementy zarządzania** ryzykiem jako kryteria oceny projektów segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej. Powstała procedura określająca obligatoryjny dla Banku proces analizy ryzyka społeczno-środowiskowego, które może pojawić się w związku z działalnością komercyjną prowadzoną przez klientów Banku. Bank analizuje czy działania klientów podlegają wyłączeniom lub ograniczeniom zdefiniowanym w politykach sektorowych Banku, takich jak:

- „Polityka sektora energetycznego”,
- „Polityka sektora górnictwa i przemysłu metalurgicznego”,
- „Polityka sektora zbrojeniowego”,
- „Polityka sektora *soft commodities*”.

Polityki sektorowe Santander Bank Polska S.A. przedstawiają kryteria stosowane przez Bank w zakresie udzielania produktów i/lub usług finansowych (m.in. wszystkich form finansowania, usług ubezpieczeniowych, usług zarządzania aktywami, inwestycji kapitałowych oraz usług doradczych) w odniesieniu do klientów i projektów związanych z działalnością opisaną w politykach sektorowych.

Ww. regulacje zostały w 2019 r. uzupełnione o procedurę „**Analiza ryzyka społeczno-środowiskowego**” i wraz z nią stanowią fundament analizy ryzyka społeczno-środowiskowego, której celem jest dostarczenie uzasadnionej oceny warunkującej przyjęcie lub odrzucenie wniosku o udzielenie produktów lub usług finansowych z przyczyn związanych z ryzykiem społeczno-środowiskowym.

W zakresie polityk środowiskowych oraz sektorów wrażliwych obowiązuje następująca procedura:

- Jednostki biznesowe dokonują oceny wpływu konkretnej transakcji/działalności danego klienta na środowisko oraz oceny zgodności z wymogami opisanymi w ww. politykach przed zarekomendowaniem proponowanej transakcji lub klienta (zgodnie z regulacjami wewnętrznymi) jednostkom ryzyka.
- W przypadku istotnych wątpliwości co do zgodności z polityką dotyczącą finansowania sektora energetycznego lub polityką dotyczącą finansowania *soft commodities*, transakcja wymaga uzyskania opinii grupy ds. zagadnień społecznych/reputacyjnych oraz środowiskowych.
- W przypadku wątpliwości co do zastosowania polityki dotyczącej przemysłu obronnego sprawę należy skonsultować z jednostką zapewnienia zgodności.

Narzędzia i dokumenty wykorzystywane w procesie dotyczącym ryzyka środowiskowo-społecznego:

- kwestionariusz dotyczący działań niedozwolonych z punktu widzenia ryzyka społeczno-środowiskowego;
- deklaracja zgodności;
- kwestionariusz przeglądu ryzyka społeczno-środowiskowego;
- klasyfikacja klienta/polityki/podsektora;
- rekomendacja Zespołu Biznesowego;
- organizacje pozarządowe, grzywny, media, raport jednostki ds. ryzyka reputacyjnego, inne (lista kontrolna);
- działania/poziom zaangażowania w praktyki mające na celu ograniczanie ryzyka społeczno-środowiskowego/sektory ekonomiczne/indeksy zrównoważonego rozwoju (dane dot. klienta);
- przekazanie pliku analitykowi ryzyka społeczno-środowiskowego;
- rekomendacja jednostki ds. ryzyka społeczno-środowiskowego (zakomunikowanie opinii zainteresowanym stronom);
- decyzja kredytowa – wydanie opinii.

W Departamencie Ryzyka Wholesale został wyznaczony ekspert ds. ryzyka społeczno-środowiskowego, odpowiedzialny za ocenę w zakresie tego ryzyka i wydawanie rekomendacji dotyczących klienta lub transakcji. Partnerzy kredytowi są zobowiązani do dokonywania weryfikacji, czy przeprowadzono analizę ryzyka społeczno-środowiskowego i czy wymagana rekomendacja eksperta została uwzględniona w aplikacji kredytowej.

Dodatkowo wszelkie kwestie mogące potencjalnie negatywnie wpływać na ryzyko reputacyjne (w tym działalności podlegające ograniczeniom) wymagają konsultacji z jednostką zapewnienia zgodności.

Stosowanie ww. procedur jest obowiązkowe w Banku i w podmiotach zależnych Grupy z wyłączeniem spółki Santander Consumer Bank S.A. Celem Banku - w ramach skonsolidowanego zarządzania ryzykiem w Grupie - jest zachowanie spójności w zakresie standardów i najlepszych praktyk zarządzania ryzykiem we wszystkich podmiotach Grupy. Ujednolicając podejście w ramach Grupy, Bank kieruje się zasadą proporcjonalności i uwzględnia konieczność dostosowania standardów grupowych do specyfiki działalności poszczególnych podmiotów. Oznacza to, że rozwiązania zawarte w procedurach zostaną odzwierciedlone w regulacjach wewnętrznych Santander Consumer Bank S.A. w zakresie generalnych zasad, natomiast szczegółowe rozwiązania mogą różnić się od rozwiązań Banku

Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagadnienia:

Ryzyko	Opis ryzyka	Zarządzanie ryzykiem	Społeczne	Pracownicze	Środowiskowe	Praw człowieka	Przeciwdziałania korupcji
Ryzyko operacyjne	Ryzyko określane jako strata wynikająca z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów, a także ze zdarzeń zewnętrznych.	Bank i Grupa Kapitałowa opracowały „Strategię zarządzania ryzykiem operacyjnym”. Ponadto obowiązują szczegółowe polityki, procedury i wytyczne opisujące sposób identyfikowania, szacowania, monitorowania i ograniczania ryzyka. Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym (ORMCO) jest wyznaczonym komitetem zarządczym w zakresie definiowania standardów zarządzania ryzykiem operacyjnym.	✓	✓	✓	✓	✓
Ryzyko braku zgodności (ryzyko regulacyjne; ryzyko prowadzenia działalności (ryzyko conduct); ryzyko prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, a także ryzyko reputacji).	Przez ryzyko braku zgodności rozumie się ryzyko sankcji prawnych, regulacyjnych, istotnej straty finansowej (wpływającej na wyniki) lub negatywnego wpływu na reputację, jakie może powstać w wyniku nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i standardów rynkowych.	<p>W Banku i Grupie Kapitałowej proces zarządzania ryzykiem braku zgodności odbywa się w ramach kilku procesów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identyfikacja ryzyka braku zgodności; • ocena zidentyfikowanego ryzyka; • stosowanie mechanizmów kontroli ryzyka; • monitoring wielkości i profilu ryzyka; • raportowanie wyników. <p>Zapewnianie zgodności, w ramach funkcji kontroli, obejmuje stosowanie mechanizmów kontrolnych, niezależne monitorowanie ich przestrzegania oraz raportowanie.</p> <p>Funkcja kontroli realizowana jest w ramach tzw. trzech linii obrony:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. W ramach pierwszej linii obrony zarządzanie ryzykiem braku zgodności odbywa się w działalności operacyjnej, obejmującej procesy zarówno w obszarach biznesowych (tzw. conduct of business), jak i pozostałych (tzw. non conduct of business). 2. Na drugą linię obrony składa się weryfikacja bieżąca pionowa oraz testowanie pionowe, których zakres dostosowany jest do specyfiki procesu i poziomu ryzyka. Zadania drugiej linii prowadzone są przez komórkę zapewnienia zgodności lub inną wyznaczoną jednostkę organizacyjną, działającą na podstawie przepisów wewnętrznych. 3. Na trzecią linię obrony składa się działalność komórki audytu wewnętrznego. <p>Ponadto procesy zarządzania ryzykiem wspierają komitety specjalistyczne.</p> <p>Wśród polityk należy wyróżnić „Generalny Kodeks Postępowania” oraz „Politykę zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej”.</p>	✓	✓	✓	✓	✓

Ryzyko (cd.)	Opis ryzyka (cd.)	Zarządzanie ryzykiem (cd.)	Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagadnienia:						
Ryzyko reputacyjne <i>(stanowiące element składowy ryzyka braku zgodności)</i>	Ryzyko uszczerbku na wizerunku Banku i Grupy Santander, postrzeganym z perspektywy klientów Banku i Grupy, ich pracowników, akcjonariuszy oraz szerszych społeczności. Powstaje na skutek materializacji innych rodzajów ryzyka, w tym poszczególnych kategorii ryzyka braku zgodności.	Właścicielami ryzyka utraty reputacji są Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu oraz Obszar Zapewnienia Zgodności, które korzystają z szeregu mechanizmów, takich jak: polityka informacyjna Banku, polityka zarządzania ryzykiem reputacji, wskaźniki Risk Appetite ryzyka reputacji, polityka zapewnienia zgodności Santander Bank Polska, polityka zakupowa oraz procedura wyboru dostawców, monitoring mediów, kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych, badania satysfakcji klientów czy badania „tajemniczy klient”.	✓	✓					
Ryzyka społeczne i środowiskowe związane z finansowaniem	Ryzyka społeczne i środowiskowe wynikające z działalności prowadzonej przez klientów w sektorach wrażliwych, stanowiące element składowy ryzyka reputacji.	Nadrzędnym dokumentem dotyczącym społecznych i środowiskowych czynników ryzyka jest „Polityka zrównoważonego rozwoju (CSR)”, która obejmuje całą Grupę Kapitałową. Uzupełniają ją polityki zarządzania ryzykiem związanym z finansowaniem działalności przemysłu obronnego, energetycznego, sektora towarów rolnospożywczych (tzw. <i>soft commodities</i>), górnictwa i przemysłu metalurgicznego oraz polityka finansowania tzw. sektorów wrażliwych (np. media, instytucje religijne, kluby sportowe, gry hazardowe itp.). Każda polityka sektorowa definiuje zakres jej zastosowania, działalność zakazaną lub ograniczoną przez Grupę Santander w odniesieniu do poszczególnych sektorów, progi akceptacyjne dla transakcji, a także odpowiedzialność za każdą z polityk i proces jej aktualizacji. Ponadto w tym obszarze Bank respektuje międzynarodowe dobre praktyki w zakresie pomocy społecznej i ochrony środowiska, zwłaszcza Zasady Równikowe (<i>Equator Principles</i>).	✓	✓	✓	✓			

Więcej informacji nt. ryzyka znajduje się w rozdz. XII „Zarządzanie ryzykiem i kapitałem”.

3. Polityki dotyczące zagadnień przeciwdziałania korupcji i ich wyniki

Etyka

Ze względu na swoją działalność zarówno Bank, jak i Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. mają status instytucji zaufania publicznego. Ich działalność reguluje szereg krajowych i unijnych wytycznych, które zapewniają bezpieczeństwo powierzonych środków i stabilność systemu bankowego.

Celem wszystkich spółek Grupy jest utrwalanie wśród pracowników standardów etycznych oraz dalszy rozwój kultury odpowiedzialnego i etycznego działania.

W Banku i Grupie Kapitałowej funkcjonuje sprawna infrastruktura etyczna, której fundamentem jest „**Generalny Kodeks Postępowania**” (Kodeks) zawierający standardy etyczne obowiązujące wszystkich pracowników oraz zapisy dotyczące konkretnych sytuacji.

„Generalny Kodeks Postępowania” określa organizację oraz zakres odpowiedzialności poszczególnych jednostek. Jednostki odpowiedzialne za wdrażanie zasad Kodeksu to: kierownictwo jednostki Compliance, Komitet ds. Zgodności z Wymogami Regulacyjnymi Grupy Santander, Audyt Wewnętrzny, Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności, Rada Nadzorcza, Jednostka ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi, Rada Etyki Biznesu. Kodeks wyznacza również rolę szefom jednostek, obszarów i pionów. Ponadto jasno określa konsekwencje naruszenia zapisów.

W Kodeksie wyodrębniono część dotyczącą procesu zgłaszania nieprawidłowości, tzw. *whistleblowing*, który zapewnia poufność i analizę zgłaszanych nieprawidłowości.

W oparciu o obowiązujący Kodeks i uzupełniające go dokumenty, pracownicy Banku i Grupy Kapitałowej przechodzą szkolenia z zakresu polityki i procedur antykorupcyjnych.

Formy zgłaszania naruszeń Kodeksu oraz wszelkich nieprawidłowości zostały spisane również w polityce „**Szacunek i godność**”. W dokumencie tym określono zasady i tryb postępowania po zgłoszeniu przez pracownika niepokojących go zdarzeń dotyczących naruszeń prawa, obowiązujących w Banku procedur i standardów lub relacji pracowniczych. Dokument ten jest jednym z elementów budowania kultury otwartości, sprzyjającej zgłaszaniu przez pracowników kwestii etycznych poprzez dedykowane kanały. W 2019 r. dokonano aktualizacji dokumentu oraz wdrożono narzędzia do rejestrowania i zarządzania zgłoszeniami. Tworzone są cykliczne raporty zawierające analizę zgłoszeń i rekomendacje.

Przeciwdziałanie korupcji

Istotną część Kodeksu stanowią wskazania dotyczące przeciwdziałania korupcji. Kodeks zawiera wytyczne odnoszące się do poszczególnych obszarów działania w następujących rozdziałach:

- Konflikt interesów – obejmuje relacje z Grupą, transakcje bankowe, inwestowanie w spółki oraz relacje z dostawcami, klientami, a także podarunki, prowizje i inne korzyści finansowe.
- Współpraca z innymi podmiotami oraz kontakty z regulatorami.
- Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
- Praktyki o charakterze korupcyjnym.

Uzupełnieniem zapisów Kodeksu są dodatkowe regulacje, których celem jest ustanowienie sprawnych systemów antykorupcyjnych oraz kształtowanie standardów etycznych w skali całej Grupy:

- „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych”.
- „Ogólna polityka konfliktu interesów”.
- „Polityka przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu”.
- „Polityka ochrony danych osobowych”.
- „Program antykorupcyjny”.
- Model *Corporate Defense* (model zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej za przestępstwa pracowników),
- „Polityka zapewnienia zgodności”.
- Model zarządzania ryzykiem reputacji, w którym określono zasady zarządzania i kontrolowania ryzyka, kluczowe elementy, zasady i procesy, a także role i odpowiedzialność oraz nadzór wewnętrzny.

Dokumentem, który uszczegóławia podejście Banku i Grupy Kapitałowej do przeciwdziałania korupcji jest „**Program antykorupcyjny**”. Promuje on podejście „zero tolerancji dla korupcji” i ustala szczegółowe zasady przeciwdziałania temu zjawisku. Na program antykorupcyjny składają się mechanizmy kontrolne, w tym m.in. rejestr podarunków i zaproszeń dla funkcjonariuszy publicznych, zasady oferowania podarunków czy zaproszeń pracownikom lub członkom kierownictwa Banku, kanał do zgłaszania przypadków naruszeń, szkolenia oraz odpowiedzialność korporacyjnego obszaru *compliance*.

Kwestie przeciwdziałania korupcji ujęte są również w „**Polityce zrównoważonego rozwoju**”, która obejmuje podejście Banku i Grupy Kapitałowej do prowadzenia działalności w sposób odpowiedzialny i zgodny z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Poniżej wymieniono najważniejsze inicjatywy i projekty, które wdrożone zostały w 2019 r. w ramach wzmocnienia postaw etycznych w Banku:

- Przeprowadzenie obowiązkowego **szkolenia e-learningowego** dla pracowników, poszerzającego wiedzę o tym, jak reagować i przeciwdziałać zjawiskom takim jak mobbing, dyskryminacja i molestowanie, a także gdzie szukać wsparcia w przypadku naruszenia standardów etycznych zgodnie z polityką „Szacunek i godność”.
- Kontynuacja **kampanii komunikacyjnej** skierowanej do pracowników i osobno do Członków Zarządu, promującej postawy etyczne oraz prezentującej sposoby zgłaszania spraw, która została skierowana do pracowników i osobno do Członków Zarządu.
- Opracowanie działań edukacyjnych **dla kadry menedżerskiej** w oparciu o wnioski wynikające ze zgłoszeń – we współpracy z Departamentem Rozwoju.

Bank angażuje się w promowanie etycznych postaw nie tylko w obrębie grupy kapitałowej, ale również poza nią. Uczestniczy w programie „**Standard Programu Etycznego**”, który został zainicjowany i jest prowadzony przez UN Global Compact Network Poland w ramach samoregulacji biznesowej rynku. Powołana w ramach programu Koalicja Rzeczników Etyki skupia ponad 100 firm i instytucji aktywnie angażujących się w działania z zakresu wdrażania i rozpowszechniania wartości etycznych. Instytucje partnerskie wraz z Koalicją Rzeczników Etyki wypracowały wspólnie Standard Minimum Programu Etycznego czyli zestaw wartości i narzędzi uznanych za fundament programu etycznego w organizacji każdej wielkości. Santander Bank Polska S.A. brał aktywny udział w jego opracowaniu.

Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk antykorupcyjnych	2019	2018
Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi w organizacji:		
Grupa Kapitałowa	100%	100%
Bank	100%	100%
Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia antykorupcyjne:		
Grupa Kapitałowa	93,0%	93,4%
Bank	93,3%	92,0%
Liczba potwierdzonych przypadków korupcji:		
Grupa Kapitałowa	0	bd.
Bank	0	bd.
Liczba zgłoszeń złożonych przez dostępne kanały zgłaszania nieprawidłowości:		
Grupa Kapitałowa	4	bd.
Bank	4	bd.

4. Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych i ich wyniki

Na dzień 31 grudnia 2019 r. stan zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wynosił 13 642 etaty, w tym 10 726 etatów liczyły kadry Santander Bank Polska S.A.

Zagadnienia pracownicze

Poniżej zaprezentowano najważniejsze regulacje dotyczące kwestii pracowniczych:

- „**Generalny Kodeks Postępowania**” jest podstawowym dokumentem w każdym aspekcie działania Banku oraz Grupy Kapitałowej. Określa standardy etyczne oraz zasady postępowania obowiązujące wszystkich pracowników także w sferze zagadnień pracowniczych. Każdy z pracowników jest zobowiązany do zapoznania się z treścią „Generalnego Kodeksu Postępowania” i przestrzegania go.
- „**Regulamin pracy**” obowiązujący w Banku reguluje wewnętrzny porządek, prawa i obowiązki pracowników oraz pracodawcy. Regulamin pracy posiadają również spółki kapitałowe, które zatrudniają ponad 50 pracowników.
- **Polityki HR** opisują kwestie dotyczące miejsca pracy i podejścia do spraw pracowniczych.

- **„Polityka szkoleniowa”** jest zbiorem celów wyznaczonych w tym obszarze w Banku i podmiotach Grupy, co jest przejawem systemowego podejścia organizacji do procesu szkoleniowego i dbałości o wszechstronny rozwój kompetencji pracowników. Działania szkoleniowo-rozwojowe realizowane w 2019 r. miały szeroki zakres merytoryczny i wykorzystywały różnorodne formy, metody i narzędzia. Wspierały rozwój następujących grup pracowniczych: najwyższą kadrę menedżerską, kadrę menedżerską niższych szczebli, kobiety liderki, zidentyfikowane w organizacji talenty, pracowników Agile, całość kadry w ramach działań centralnych oraz pracowników ze specjalistycznym zapotrzebowaniem w zakresie rozwoju.
- **„Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.”** – w ramach aktualizacji dokumentu w 2019 r. m.in. wprowadzono odniesienia do zasady odpowiedzialnej bankowości (*responsible banking*), wzmocniono regulacje zapewniające utrzymanie solidnej bazy kapitałowej instytucji, uszczegółowiono zapisy dot. gwarantowanego wynagrodzenia zmiennego, rekompensaty wynagrodzenia zmiennego, planów retencyjnych, odpraw i odszkodowań oraz określono decyzyjność w zakresie poziomu wynagrodzenia stałego dla członków Zarządu oraz pracowników zidentyfikowanych (*Material Risk Takers*).
- **„Polityka zrównoważonego rozwoju”** podkreśla kluczową rolę pracowników w tworzeniu sukcesu Banku i wskazuje potrzebę utrzymywania z pracownikami relacji opartych na wzajemnym zaufaniu i lojalności oraz realizacji działań, dzięki którym pracownicy będą się czuć zmotywowani, zaangażowani i wynagradzani. Bank zobowiązuje się w tej polityce do:
 - ✓ promowania stabilności zatrudnienia, elastyczności metod świadczenia pracy i równowagi pomiędzy pracą a życiem prywatnym, a także zapewnianie bezpieczeństwa pracownikom i higieny w miejscu pracy;
 - ✓ dopilnowania, aby pracownicy przestrzegali określonych zasad etyki i odpowiedzialnego postępowania w oparciu o wdrożony Generalny Kodeks Postępowania;
 - ✓ zachęcania swoich pracowników do udziału w wolontariacie korporacyjnym, aby wspierać rozwój lokalnych społeczności i wzmacniać poczucie dumy pracowników z przynależności do organizacji.

Ochrona i promowanie różnorodności

Poniżej zaprezentowano regulacje odnoszące się do ochrony i promowania różnorodności:

- **Polityka „Szacunek i godność”** precyzuje, w jaki sposób należy tworzyć różnorodne środowisko pracy, w którym przestrzegane są zasady etyczne oraz szanowana jest godność osobista każdego z pracowników. Dokument służy przeciwdziałaniu negatywnym zjawiskom dyskryminacji, mobbingu czy molestowania. Załącznikiem do tej polityki jest dokument „Wsparcie dla rodziców”, które opisuje działania Banku i Grupy skierowane do osób długotrwale nieobecnych z powodu ciąży lub korzystającym z urlopów macierzyńskich, rodzicielskich i wychowawczych.
- **„Polityka Różnorodności w składzie Zarządu Banku”** zawiera zobowiązanie, że Bank dokładać będzie wszelkich starań, aby kandydaci na Członków Zarządu i osoby pełniące najważniejsze funkcje charakteryzowali się szerokim spektrum cech i kompetencji oraz odznaczali się niezależnością sądów i opinii, w tym zapewnią o działaniach na rzecz równowagi płci w składzie Zarządu i deklaruje braku jakiegokolwiek dyskryminacji wśród kandydatów na Członków Zarządu. Udział kobiet w najwyższej kadrze kierowniczej docelowo ma osiągnąć 40%.
- **„Polityka praw człowieka”** formułuje szereg zasad w odniesieniu do różnych grup interesariuszy, w tym zobowiązuje Bank do zapewnienia wszystkim pracownikom równych szans dostępu do pracy i możliwości awansu oraz zapobiegania nierównemu traktowaniu ze względu na wiek, płeć, rasę, religię, pochodzenie, stan cywilny oraz sytuację materialną.
- **Zobowiązania** Santander Bank Polska S.A. jako sygnatariusza **Karty Różnorodności** od 2017 r. dotyczą tworzenia kultury organizacyjnej opartej na szacunku dla różnorodności, rozwijania polityki i mechanizmów skutecznie wspierających równe traktowanie i zarządzanie różnorodnością w miejscu pracy, promowania korzyści wynikających z różnorodności wśród interesariuszy (pracowników, społeczności lokalnych, akcjonariuszy, klientów) oraz raportowania podjętych działań i ich rezultatów.
- **„Polityka zrównoważonego rozwoju”** w sferze relacji z pracownikami również traktuje o poszanowaniu różnorodności, zakazując dyskryminacji z powodu płci, rasy/pochodzenia, wieku lub jakichkolwiek innych uwarunkowań oraz nakazuje równe traktowanie pracowników i dążenie do osiągnięcia zrównoważonej reprezentacji kobiet i mężczyzn w odniesieniu do wszystkich funkcji i zakresów obowiązków.

Jedną z inicjatyw związanych ze wspieraniem różnorodności jest organizowany przez Grupę Santander mentorski projekt: **Santander W50** adresowany do doświadczonych menedżerek i specjalistek. Celem programu jest wsparcie w przygotowaniu do pełnienia najwyższych stanowisk w firmach i organizacjach poprzez m.in. zdefiniowanie obszarów do rozwoju, budowanie samoświadomości, opracowanie indywidualnego planu mentoringu czy przekazanie uczestniczkom merytorycznej wiedzy dotyczącej zarządzania projektami i metod zarządzania zespołem.

Bank wspiera kobiety w rozwoju i budowaniu ich marki osobistej zarówno wewnątrz organizacji, jak i na zewnątrz:

- aktywnie współpracuje z organizacją Vital Voices oraz Fundacją im. Lesława Pagi jako partner programów dedykowanych kobietom;
- promuje kobiety liderki w roli mentorek i ekspertek;
- prowadzi spotkania inspiracyjne w ramach działań rozwojowych dedykowanych kobietom i rozwijających ich kompetencje menedżerskie;
- wspiera tworzenie społeczności kobiet i sieci kobiecych.

Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk dot. różnorodności	2019	2018
Udział kobiet wśród kadry kierowniczej wyższego szczebla w Banku	45,3%	44,6%
Udział kobiet wśród kadry kierowniczej średniego szczebla w Banku *	59,3%	62,0%

* Nieznaczne obniżenie wskaźnika wynika z dużych zmian w stanie zatrudnienia, w szczególności w związku z włączeniem zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. i przeprowadzeniem w 2019 r. procesu optymalizacji zatrudnienia, który w dużej mierze objął struktury sprzedażowe bankowości oddziałowej.

Wolontariat pracowniczy

Wolontariat to forma angażowania pracowników, którą reguluje „**Polityka zrównoważonego rozwoju**” oraz „**Polityka wolontariatu pracowniczego Santander Bank Polska S.A.**”. Wolontariat pracowniczy w Banku opiera się na trzech filarach:

- **wolontariat czasu** – dobrowolna, bezpłatna pomoc na rzecz osób potrzebujących lub dobrowolne, bezpłatne zaangażowanie w działanie lub promocję ważnych tematów społecznych.
- **wolontariat kompetencyjny** – dzielenie się wolontariuszy z partnerami społecznymi swoim doświadczeniem, umiejętnościami i wiedzą ekspercką związaną ze ścieżką zawodową.
- **wolontariat edukacyjny** – rozpowszechnianie wiedzy z zakresu finansów i przedsiębiorczości z możliwością wykorzystania materiałów przygotowanych przez Bank (np. scenariuszy lekcji wraz z prezentacjami czy gry „Liderzy Europy”). Filar ten obejmuje również wszystkie pozostałe inicjatywy skoncentrowane na rozwoju wiedzy z zakresu ekonomii wśród społeczności lokalnych ze szczególnym uwzględnieniem dzieci i młodzieży szkolnej.

Więcej informacji o inicjatywach wolontariatu pracowniczego znajduje się w części 6 niniejszego oświadczenia „Polityki dotyczące zagadnień społecznych”.

Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk dot. zagadnień pracowniczych	2019		2018	
Liczba pracowników:	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Grupa Kapitałowa	9 513	4 233	11 194	4 690
Bank	7 534	3 333	8 931	3 710
Wskaźnik fluktuacji:				
Grupa Kapitałowa (bez Grupy SCB)	25,5%		17,5%	
Bank	23,7%		20,1%	
Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika:				
Grupa Kapitałowa	68,1		55,1	
Bank	77,5		56,9	

Program wsparcia dla osób objętych zwolnieniami

W ramach działań mających na celu reorganizację modelu biznesowego oraz zwiększenie efektywności operacyjnej Santander Bank Polska S.A., w dniu 10 stycznia 2019 r. Zarząd Banku podjął decyzję o uruchomieniu procesu zwolnień grupowych. Do końca grudnia 2019 r. objął on 1 324 pracowników.

Bank wdrożył kompleksowy program wsparcia dla osób objętych zwolnieniami, który pomagał pracownikom efektywnie poruszać się po rynku pracy, wyposażając ich w przydatną wiedzę i umiejętności. Więcej szczegółów na ten temat w rozdz. V „Relacje z pracownikami”, część 1 „Zarządzanie zasobami ludzkimi”.

5. Polityki dotyczące zagadnień poszanowania praw człowieka i ich wyniki

„**Polityka praw człowieka**” jest formalnym zobowiązaniem Banku i Grupy Santander Bank Polska S.A. do przestrzegania praw człowieka zgodnie z najwyższymi międzynarodowymi standardami. Najważniejsze cele w tym zakresie dotyczą przestrzegania i promowania praw człowieka w zakresie prowadzonej działalności biznesowej, zapobiegania wszelkim naruszeniom zasad wynikających z prowadzonej działalności lub minimalizowania ich skutków.

Polityka praw człowieka określa zasady postępowania i zobowiązania wynikające z katalogu międzynarodowych deklaracji, mających zastosowanie w relacjach Banku i spółek Grupy ze wszystkimi interesariuszami. Przy każdym zobowiązaniu doprecyzowano, poprzez jakie działania powinno być ono realizowane.

Poniżej zaprezentowano najważniejsze zobowiązania Banku i Grupy w odniesieniu do poszczególnych grup interesariuszy:

Grupa interesariuszy	Zobowiązania wobec poszczególnych grup interesariuszy ujęte w „Polityce praw człowieka”
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none">• Zapobieganie dyskryminacji i praktykom naruszającym godność człowieka.• Zobowiązanie do niekorzystania z pracy przymusowej i pracy dzieci.• Poszanowanie prawa do stowarzyszania się i zawierania układów zbiorowych.• Ochrona zdrowia pracowników.• Oferowanie godnej pracy (w tym oferowanie godziwego wynagrodzenia, przestrzeganie prawa do odpoczynku, ochrony danych osobowych i prywatności, oferowanie możliwości świadczenia pracy na elastycznych zasadach, aby umożliwić pracownikom zachowanie równowagi pomiędzy karierą zawodową a innymi zainteresowaniami i obowiązkami).
Klienci	<ul style="list-style-type: none">• Oferowanie klientom wyłącznie produktów oraz/lub usług odpowiadających ich sytuacji i potrzebom, a także ułatwianie im zrozumienia warunków i zasad, korzyści, ryzyka oraz kosztów.• Unikanie nieuzasadnionej dyskryminacji przy oferowaniu produktów zgodnie z postanowieniami Generalnego Kodeksu Postępowania Santander Bank Polska S.A..
Dostawcy	<ul style="list-style-type: none">• Wspieranie poszanowania praw człowieka w całym łańcuchu dostaw, m.in. poprzez nakłanianie dostawców i ich pracowników do przestrzegania zobowiązań zawartych w polityce, respektując w każdym przypadku ich autonomię zarządczą.• Stosowanie „Polityki wyboru dostawców”, obejmującej kryteria środowiskowe, społeczne i etyczne, których spełnienie jest oczekiwane od dostawców.• Promowanie relacji z dostawcami przywiązującymi wagę do przestrzegania praw człowieka i posiadającymi własne polityki w tym zakresie.
Pozostali partnerzy biznesowi	<ul style="list-style-type: none">• Propagowanie przestrzegania polityki praw człowieka w relacjach z partnerami biznesowymi, szczególnie w przypadkach, gdy jest to wskazane ze względu na ich pochodzenie, rodzaj działalności lub znaczenie dla Banku.
Społeczności, wśród których Bank prowadzi swoją działalność	<ul style="list-style-type: none">• Promowanie idei przestrzegania praw człowieka, szczególnie w miejscach gdzie funkcjonują słabiej rozwinięte systemy prawne i instytucjonalne.• Przestrzeganie, wspieranie i promowanie prawa człowieka w społecznościach, na rzecz których Bank świadczy usługi.• Nadzorowanie i kontrolowanie wpływu działalności operacyjnej na społeczności.• Zagwarantowanie bezpieczeństwa w celu zapewnienia przestrzegania praw człowieka.• Wnoszenie wkładu w walkę z korupcją.

„**Polityka praw człowieka**” jest również zobowiązaniem Banku do analizy i oceny polityk i praktyk swoich kontrahentów w zakresie praw człowieka w ramach procesów poprzedzających zawarcie umów kredytowych lub innego rodzaju umów. Bank będzie reagował na przypadki łamania praw człowieka w miejscu pracy, a w uzasadnionych przypadkach stosował sankcje.

Ponadto, pracownicy Banku są zobowiązani do zgłaszania wszelkich przypadków naruszenia zasad zawartych w ww. polityce. Zgodnie z Generalnym Kodeksem Postępowania zgłoszeniom nieprawidłowości dedykowana jest skrzynka mailowa – etyka@santander.pl, za pomocą której pracownicy mogą kontaktować się bez obaw o jakiegokolwiek negatywne konsekwencje.

Ze względu na znaczenie zagadnień ujętych w „Polityce praw człowieka” znajdują one również swoje odzwierciedlenie w „**Polityce zrównoważonego rozwoju**”. Dokument podkreśla zobowiązanie Banku do respektowania i promowania przestrzegania praw człowieka w odniesieniu do wszystkich interesariuszy firmy.

Polityka „**Szacunek i godność**” – uzupełniająca i precyzująca zapisy dwóch powyższych regulacji – odnosi się do tworzenia różnorodnego środowiska pracy, w którym przestrzegane są zasady etyczne oraz szanowana jest godność osobista każdego pracownika. Ww. polityka określa formy zgłaszania naruszeń standardów etycznych i nieprawidłowości, w tym zjawisk dyskryminacji, mobbingu i molestowania. Definiuje odpowiedzialność kadry menedżerskiej i każdego pracownika za jej wdrażanie. Załącznik nr 1 do polityki „**Szacunek i godność**” określa „**Zasady i tryb postępowania po zgłoszeniu przez pracownika niepokojących go zdarzeń dotyczących naruszeń prawa, obowiązujących w banku procedur i standardów lub relacji pracowniczych**”.

Zagadnienia praw człowieka ujęte są również w sektorowym dokumencie „**Polityka sektora zbrojeniowego**”, która wprowadza wyłączenia i ograniczenia dotyczące współpracy z klientami prowadzącymi działalność związaną z uzbrojeniem oraz technologiami podwójnego zastosowania (tzw. *dual use*). Bank zwraca również uwagę na ryzyka związane z projektami zlokalizowanymi w krajach, które nie ratyfikowały podstawowych dokumentów prawnych ONZ dotyczących praw człowieka bądź też podlegają sankcjom ONZ/UE z powodu nieprzestrzegania praw człowieka lub stosowania represji wewnętrznych zdefiniowanych w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Międzynarodowym Pakcie Praw Obywatelskich i Politycznych oraz Protokole Dodatkowym do Konwencji Praw Dziecka w sprawie udziału dzieci w konfliktach zbrojnych.

Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk poszanowania praw człowieka	2019	2018
Procent pracowników zgadzających się, że w firmie powszechnie akceptuje się i docenia różnice pomiędzy pracownikami		
Grupa Kapitałowa	84%	81%
Bank	84%	81%

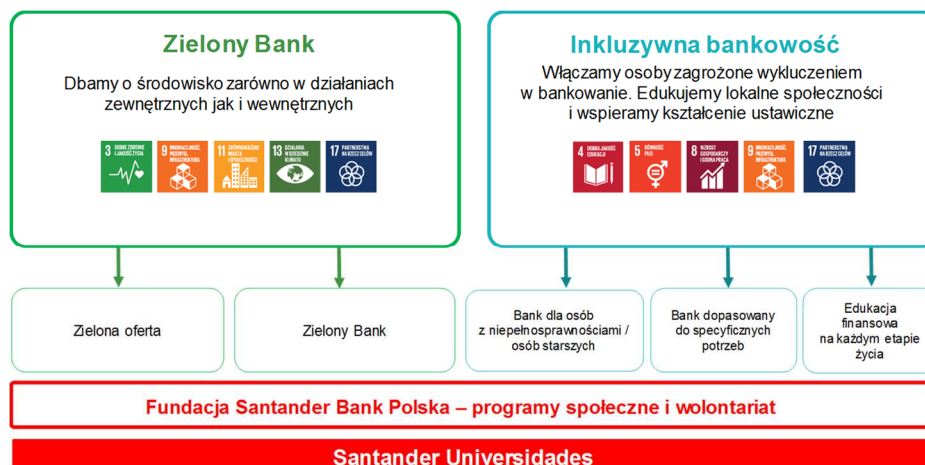
6. Polityki dotyczące zagadnień społecznych i ich wyniki

Do zagadnień społecznych, które są szczególnie istotne z punktu widzenia Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. należą:

- wpływ Banku i Grupy Kapitałowej na klientów (w tym na bezpieczeństwo i jakość oferowanych im usług) i partnerów biznesowych;
- zaangażowanie społeczne i wpływ na lokalne społeczności.

Bank w swoich działaniach koncentruje się m.in. na realizacji kilku celów wynikających ze Strategii Zrównoważonego Rozwoju ONZ, które są najbardziej kompatybilne z działalnością biznesową i na których realizację Bank ma największy wpływ jako instytucja finansowa.

Ponadto Santander Bank Polska S.A. angażuje się w inicjatywy związane z odpowiedzialnym bankowaniem. W 2019 r. bank był jednym z inicjatorów powołania projektu „Deklaracji Odpowiedzialnej Sprzedaży”. Odpowiedzialna bankowość jest elementem strategii biznesowej organizacji i opiera się na trzech filarach: **Zielony Bank, inkluzyjna bankowość, Fundacja Santander Bank Polska S.A.**



Społeczną odpowiedzialność biznesu w Santander Bank Polska S.A. omówiono w rozdziale VIII „Relacje z otoczeniem zewnętrznym”, część 1 „Społeczna odpowiedzialność biznesu w Santander Bank Polska S.A.”

Projekty wolontariackie

Pracownicy Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. angażują się w działania społeczne. Ich udział w takich przedsięwzięciach reguluje „**Polityka Santander Bank Polska S.A. dot. wolontariatu pracowniczego**”. Wskazuje ona monitorowane wskaźniki dot. wolontariatu, procedury oraz jednostki organizacyjne odpowiedzialne za tę działalność (tj. Fundację Santander Bank Polska S.A. oraz Departament Public Relations we współpracy z jednostką HR).

W Banku realizowane są dwa rodzaje projektów wolontariackich: zgłaszane przez pracowników i odpowiadające na potrzeby lokalne (np. akcje dla domów dziecka i szkół) oraz akcje centralne, w które Bank i spółki zależne Grupy mogą włączyć swoich pracowników (np. zbiórki czy zbiórki książek z Zacytani.org).

Więcej informacji nt. wolontariatu pracowniczego zaprezentowano w rozdziale VIII „Relacje z otoczeniem zewnętrznym”, część 3 „Zaangażowanie społeczne”.

Projekty społeczne

Bank realizuje długofalowe projekty społeczne, które nie tylko odpowiadają na potrzeby lokalnych społeczności, ale również wywołują pozytywne zmiany w społeczeństwie.

Edukacja finansowa dzieci i młodzieży jest jedną z najważniejszych sfer zaangażowania społecznego Banku. Promowanie wiedzy na temat finansów jest celem następujących inicjatyw:

- **Finansiaki** – w ramach projektu udostępniony został portal z gotowymi, bezpłatnymi scenariuszami lekcji (przygotowanych przez ekspertów z dziedziny edukacji finansowej wraz z materiałami pomocniczymi dla nauczycieli i wychowawców przedszkolnych) i odbywają się lekcje prowadzone przez pracowników-wolontariuszy. W ramach projektu w 2019 r. Bank wydał poradnik dla rodziców dot. finansów pod patronatem merytorycznym Wydziału Psychologii Uniwersytetu Warszawskiego.
- **Kampania #PomagamyOszczędzać** – przeznaczona dla rodziców, aby pokazać im, w jaki sposób najlepiej oszczędzać na przyszłość dzieci oraz jak najlepiej przekazywać im dobre wzorce.

W 2019 r. odbyła się czwarta edycja Innovation Day, będąca okazją do bezpośredniego nawiązywania relacji biznesowych między światem startupów i Bankiem. Celem współpracy jest **promowanie przez Bank innowatorów społecznych**, których gotowe rozwiązania mają wysoką wartość i wpisują się w działania społeczne Banku, szczególnie w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu osób starszych.

Kolejnym projektem są organizowane przez Grupę Santander specjalistyczne **szkolenia z transformacji cyfrowej**. W ramach programu Santander Universidades Bank – we współpracy z Fundación IE hiszpańskiego uniwersytetu IE University – umożliwił 180 studentom z 15 krajów wzięcie udziału w zajęciach poszerzających ich wiedzę z zakresu technologii i innowacji, zwiększając ich szanse na zatrudnienie w przyszłości.

Pozostałe duże projekty edukacyjne Banku, takie jak akcja „**Jak jeźdźisz**” (promująca bezpieczne zachowania na drodze), **Stacja Santander** (mobilna przestrzeń edukacyjna dedykowana lokalnym społecznościom) i **Santander Orchestra** (projekt dla najzdolniejszych młodych muzyków wspierający rozwój ich kariery) zaprezentowano w rozdz. VIII „Relacje z otoczeniem zewnętrznym”, w części 2 „Najważniejsze projekty sponsorskie w 2019 r.”

Działalność fundacji **Santander Bank Polska im. Ignacego Jana Paderewskiego**, która realizuje znaczną część programów społecznych Banku oraz wspiera organizacyjnie i finansowo wolontariat pracowniczy, została opisana w rozdz. VIII „Relacje z otoczeniem zewnętrznym”, część 3 „Zaangażowanie społeczne”.

Wskaźnikiem mierzącym zaangażowanie społeczne Santander Bank Polska S.A. jest liczba beneficjentów zewnętrznych (społeczności lokalne, klienci i grupy zagrożone wykluczeniem społecznym), którzy uzyskali wsparcie dzięki realizowanym przez Bank i Grupę Kapitałową inicjatywom.

Wskaźniki odzwierciedlające zaangażowanie społeczne	2019	2018
Liczba beneficjentów *	250 000	131 080

*Szacunkowa liczba za 2019 r.

Więcej informacji na temat praktyk społecznych i charytatywnych znajduje się na stronie www.santander.pl w zakładce „Odpowiedzialny biznes”.

Relacje z dostawcami

Wpływ społeczny Banku generowany jest również poprzez sieć dostawców współpracujących z Bankiem.

Najważniejsze regulacje w tym zakresie to:

- „**Polityka zakupowa**”
- „**Procedura wyboru dostawcy**”

Po zakończeniu procesu wyboru relacje z dostawcami (m.in. monitoring współpracy i zasady zawierania umów) określa:

- „**Polityka współpracy z dostawcami**”
- „**Procedura zarządzania dostawcami**”

Za obszar współpracy z dostawcami odpowiedzialny jest Departament Zarządzania Kontraktami i Zakupami. Wszyscy dostawcy objęci są jednolitymi zasadami wyboru, które uwzględniają m.in. **kryteria społeczne, praktyki zatrudnienia, prawa człowieka oraz zobowiązania środowiskowe**. Oferenci, którzy biorą udział w procesach zakupowych, wypełniają przygotowaną ankietę CSR dotyczącą ww. obszarów.

Współpraca z dostawcami została uwzględniona w „**Polityce zrównoważonego rozwoju**”, zawierającej deklarację utrzymywania przez Grupę etycznych i transparentnych relacji z dostawcami, m.in. poprzez zobowiązanie ich do przestrzegania dziesięciu zasad Global Compact Organizacji Narodów Zjednoczonych. Bank oraz Grupa podejmują działania promujące mechanizmy identyfikacji potencjalnych ryzyk środowiskowych i społecznych w łańcuchu dostaw.

Relacje z klientami

Strategia Grupy Santander Bank Polska S.A. propaguje klientocentryczną orientację w zarządzaniu biznesem, stałe podnoszenie jakości obsługi i oferty produktowej poprzez digitalizację, wzrost efektywności działania, innowacyjność, prostotę rozwiązań i przejrzystość.

W Banku i Grupie Kapitałowej funkcjonuje szereg dokumentów wyznaczających standardy relacji z klientami. Dotyczą one komunikacji, obsługi, reklamacji i bezpieczeństwa danych. Za poszczególne obszary odpowiedzialne są właściwe jednostki zajmujące się klientami indywidualnymi oraz instytucjonalnymi.

Relacje biznesowe z potencjalnymi klientami reguluje szeroki pakiet polityk odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju, które wpływają na decyzje biznesowe i wymagania wobec klientów reprezentujących „wrażliwe” sektory. W „**Polityce zrównoważonego rozwoju**” Bank zobowiązuje się budować długoterminowe relacje z klientami w oparciu o zaufanie i lojalność, dostosowywać się do ich potrzeb i podnosić poziom ich zadowolenia. Polityka zawiera katalog wskazanych działań i postaw mających na celu realizację tego zobowiązania.

Najważniejsze projekty realizowane w 2019 r. z myślą o klientach i zrównoważonym rozwoju:

- **Rozwój nowego trybu pracy zgodnie z metodyką Agile** – optymalizacja procesów działania poprzez rezygnację ze złożonych hierarchicznych struktur na rzecz małych interdyscyplinarnych zespołów potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe, wysokiej jakości rozwiązania zgodnie z potrzebami klientów.
- **Zrównoważona bankowość** jako podstawowy element strategii segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej – konsorcjum pięciu banków pod przewodnictwem Santander Bank Polska S.A. podpisało umowę kredytową ESG-linked (*Environmental, Social and Governance*), opartą na ocenie zaangażowania kredytobiorcy w obszarze zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu (pierwszy tego typu kredyt udzielony w Polsce i w regionie Środkowo-Wschodniej Europy).
- **Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży** – projekt zainicjowany przez Santander Bank Polska S.A. wraz z innymi instytucjami finansowymi, prowadzony przez Federację Konsumentów w celu podnoszenia i upowszechnienia standardów etycznych w relacjach z klientem, edukowania biznesu i konsumentów, zwiększania zaufania do branży finansowej oraz przeciwdziałania nieuczciwym praktykom (pierwsza taka współpraca firm, którym zależy na poprawie jakości usług bankowych).
- Wprowadzenie **usługi CyberRescue** będącej wyrazem troski Banku o bezpieczeństwo finansowe i edukację w tym zakresie – usługa przeznaczona jest dla klientów bankowości osobistej i zapewnia bieżące wsparcie ekspertów dotyczące bezpieczeństwa w internecie.

Bankowość inkluzywna

Bank systematycznie zwiększa swoją dostępność dla wszystkich klientów, wykorzystując zaawansowane technologicznie metody oraz dbając o odpowiednie warunki przy tradycyjnych sposobach kontaktu z Bankiem np. w placówkach.

- Bank od 9 lat realizuje program „**Obsługa bez barier**”, który ułatwia obsługę klientom ze szczególnymi potrzebami, niezależnie od miejsca korzystania z usług. Bank systematycznie audytuje swoje oddziały pod kątem architektonicznej dostępności dla klientów z niepełnosprawnościami.

- ✓ 155 placówek Santander Bank Polska zostało scertyfikowanych przez niezależnych ekspertów, którzy potwierdzili przyjazność i funkcjonalność przestrzeni. Na klientów czekają odpowiednio przeszkoleni i przygotowani doradcy oraz stanowiska z pierwszeństwem obsługi. Oddziały są wyposażone w ramki ułatwiające podpis osobom niewidomym czy mini lupy. W każdej lokalizacji jest też możliwość połączenia online z „migającym doradcą” Banku, z którym osoby niesłyszące mogą porozmawiać w Polskim Języku Migowym (PJM). Połączenie z doradcą posługującym się PJM jest możliwe nie tylko w placówkach Banku, ale także przez aplikację Santander mobile, Santander internet oraz stronę internetową Banku.
- ✓ W 21 oddziałach Banku znajdują się **przenośne pętle indukcyjne** tj. małe, proste urządzenia, które ułatwiają prowadzenie rozmowy klientom niedosłyszącym korzystającym z aparatów słuchowych. Santander Bank Polska S.A. posiada ponadto 195 „mówiących bankomatów”. W Banku obowiązują specjalne procedury dotyczące składania oświadczeń woli w przypadku klientów niepotrafiących czytać i/lub pisać.
- W oparciu o film „**Wcale tak bardzo się nie różnimy, prawda?**” Bank prowadzi kampanię informacyjną, której celem jest zwrócenie uwagi na potrzebę samodzielności wśród osób z niepełnosprawnością. Film prezentowany jest w mediach społecznościowych, w tym na kanale YouTube Santander Bank Polska S.A. oraz na stronie programu „Obsługa bez barier” (<http://www.santander.pl/obb>) w trzech dostępnych wariantach: z napisami i tłumaczeniem w PJM (polski język migowy) dla osób niesłyszących oraz z audiodeskrypcją dla osób niewidomych.
- Bank był sponsorem projektu „**Tam sięgaj, gdzie wzrok nie sięga**” – unikatowego cyklu koncertów symfonicznych w ciemności, których celem było zwiększenie wrażliwości społecznej na potrzeby osób z dysfunkcją wzroku i przybliżenie ich sposobu odczuwania świata. W ramach projektu udostępniono **streaming koncertu symfonicznego** z cyklu „Tam sięgaj, gdzie wzrok nie sięga”, który można obejrzeć za darmo w serwisie YouTube na kanale Filharmonii Śląskiej.
- Do dyspozycji klientów oddano aplikację **mobilną i bankowość internetową w języku ukraińskim i rosyjskim**. Bank obsługuje 179 tys. cudzoziemców, co plasuje go w czołówce banków wybieranych przez tę grupę klientów.
- Inne projekty, działania oraz produkty oferowane przez Bank w 2019 r. odpowiadające na specyficzne potrzeby klientów oraz skierowane do osób z niepełnosprawnościami i starszych:
 - ✓ E-księgowość – wsparcie dla MŚP,
 - ✓ spotkania lokalne dla właścielek firm z segmentu MŚP,
 - ✓ standardy obsługi klienta oparte na wartościach,
 - ✓ upraszczanie komunikacji z klientem.
 - ✓ certyfikacja kolejnych 20 oddziałów oraz re-certyfikacja 57 oddziałów bez barier,
 - ✓ wdrożenie zasady „senior obsługuje seniora”.

Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk dot. zagadnień społecznych w Grupie Santander Bank Polska S.A.

2019

2018

Liczba pracowników zaangażowanych w projekty wolontariackie

Grupa Kapitałowa	2 800	1 519
Bank	2 000	1 200
Kwota przeznaczona przez Fundację Santander Bank Polska S.A. na wolontariat pracowniczy (w tys. zł)	300	145

7. Polityki dotyczące zagadnień środowiskowych i ich wyniki

„**Polityka zarządzania zmianami klimatycznymi i ochroną środowiska**” jest obowiązującym w całej Grupie Kapitałowej dokumentem określającym działania oraz inicjatywy wspierające ochronę środowiska oraz niwelujące skutki zmian klimatycznych.

Działania Banku wynikające z zobowiązań zawartych w polityce:

- **finansowanie i wspieranie projektów pro-ekologicznych**, m.in. z zakresu energii odnawialnej, efektywności energetycznej, infrastruktury wykorzystywanej do zarządzania zasobami wodnymi oraz odpadami, pojazdów elektrycznych, hybrydowych oraz niskoemisyjnych, produktów i usług dla sektora zrównoważonego budownictwa, działalności na rynku handlu emisjami gazów cieplarnianych, produktów dla branży rolnej oraz hodowli zwierząt (obejmujących takie ryzyka, jak niekorzystne warunki pogodowe oraz inne ryzyka naturalne) oraz innych odpowiedzialnych inwestycji;
- **kontrola zużycia zasobów** oraz **poziomu emisji** we wszystkich obiektach Banku, w tym analizowanie wpływu, dokonywanie pomiarów, podejmowanie działań dążących do eliminacji lub redukcji złych wpływów;

- pozostałe **działania mające na celu ochronę środowiska**, m.in. szerzenie świadomości wśród pracowników, działania kierowane do dostawców w łańcuchu dostaw, zasady doboru produktów i usług, uczestnictwo w międzynarodowych i lokalnych inicjatywach wspierających zrównoważony rozwój i ochronę środowiska.

W celu analizy szans, ryzyk i wyzwań związanych z zarządzaniem ochroną środowiska i skutkami zmian klimatycznych, Bank powołał Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości, który wspiera Zarząd w wypełnianiu obowiązków nadzorczych nad realizacją strategii odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju spółki i całej Grupy. Jednym z trzech filarów strategii są zagadnienia środowiskowe.

Uzupełnieniem „Polityki zarządzania zmianami klimatycznymi i ochroną środowiska” są polityki sektorowe dotyczące finansowania projektów i klientów z tzw. sektorów wrażliwych. Są to:

- **„Polityka sektora energetycznego”,**
- **„Polityka sektora soft commodities”,**
- **„Polityka sektora zbrojeniowego”,**
- **„Polityka sektora górniczego i przemysłu metalurgicznego”** (obowiązująca od 2019 r.).

Wdrożony w 2015 r. pakiet polityk sektorowych Santander Bank Polska S.A. został zaktualizowany i uzupełniony w czerwcu 2019 r. o politykę dotyczącą górnictwa i przemysłu metalurgicznego. Reguluje ona m.in. zasady finansowania spółek węglowych, tj. zakładając brak nowego finansowania dla górnictwa węglowego, całkowitą redukcję ekspozycji na wydobycie węgla do 2030 roku, ograniczenie finansowania istniejących elektrowni węglowych oraz brak finansowania dla projektów nowych elektrowni węglowych.

Zgodnie z „**Polityką zrównoważonego rozwoju**” Bank i Grupa Kapitałowa przykładają dużą wagę do ochrony środowiska, zwłaszcza w kontekście walki ze zmianami klimatycznymi. Zobowiązują się do minimalizowania wpływu swoich placówek i prowadzonej działalności na środowisko, promowania produktów i usług mających na względzie poszanowanie środowiska oraz uwzględniania i oceniania wpływu projektów finansowanych na zmiany klimatyczne.

W Banku obowiązuje system zarządzania środowiskowego. Ponadto Bank i Grupa respektują międzynarodowe dobre praktyki i wytyczne dotyczące kwestii społecznych i środowiskowych, szczególnie Zasady Równikowe (*Equator Principles*) zawierające wytyczne dla oceny ryzyka środowiskowego i społecznego w finansowanych projektach. Bank jest również sygnatariuszem porozumienia „*Soft Commodities Compact*” promowanego przez Bankową Inicjatywę na rzecz Środowiska Naturalnego (*Banking Environment Initiative*).

Projekty realizowane dla środowiska

Bank realizuje strategię odpowiedzialnej bankowości, której istotnym filarem są „zielone finanse”. Od początku 2019 r. intensywnie angażuje się we wdrażanie zielonych rozwiązań, nie tylko w otoczeniu zewnętrznym, ale również wewnątrz organizacji. Poniżej zaprezentowano inicjatywy i produkty prośrodowiskowe:

- Emisja zielonych obligacji (Bank jako pierwszy w sektorze banków komercyjnych przeprowadził takie przedsięwzięcie).
- Udzielanie kredytów oraz działalność leasingowa wspierająca efektywność energetyczną.
 - ✓ W 2019 r. Santander Leasing S.A. rozwijał swoją „zieloną” ofertę leasingową. Wartość sfinansowanych w tym zakresie aktywów wg stanu na 02.12.2019 wyniosła 150 mln zł netto. Na ofertę składały się: auta elektryczne oraz hybrydowe, fotowoltaika, pompy ciepła, biomasa oraz elektryczne wózki widłowe.
 - ✓ We wrześniu 2019 r. Santander Bank Polska S.A. udzielił pierwszego w Polsce finansowania ESG-linked (Environmental, Social and Governance), opartego na ocenie zaangażowania kredytobiorcy w obszarze zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu. Santander Bank Polska S.A. pełni w niej rolę koordynatora, agenta i agenta ESG.
- Finansowanie zielonych budynków.
- Bank zobowiązał się do stopniowego przechodzenia na zieloną energię, która w 2020 r. ma zaspokajać 90% zapotrzebowania organizacji. Zgodnie z polityką energetyczną głównego akcjonariusza Banku nie będzie on dostarczał produktów finansowych przeznaczonych na nowe projekty elektrowni węglowych.
- Druk wszystkich materiałów marketingowych Banku odbywa się na papierze ECO/FS (papier pochodzący w 100% z recyklingu).
- Dzięki współpracy z Santander Leasing S.A. za niewiele ponad rok flota samochodowa Banku w 90% zostanie zastąpiona samochodami hybrydowymi. Pozwoli to do 2020 r. obniżyć ślad węglowy Banku o prawie 1800 ton, czyli o 31%.
- Realizowana jest strategia „no plastic”, czyli stopniowa eliminacja jednorazowych produktów z plastiku najpierw w centralach, a następnie we wszystkich oddziałach. Celem jest zupełna redukcja jednorazowego plastiku wewnątrz organizacji do 2021 r.

Działania edukacyjno-informacyjne dotyczące środowiska skierowane do pracowników:

- DIY Zero Waste Workshops,
- Sesje edukacyjne / webinary,
- EkoAmbasadorzy Young Leaders,
- EcoGame,
- Projekt EkoBezpieczni.

Bank oraz spółki Grupy angażują się w projekty proekologiczne oraz wspierają inicjatywy o charakterze sektorowym, wielobranżowym, międzynarodowym dotyczące ochrony środowiska naturalnego i jego zasobów. Poniżej przykłady takich działań:

- Przystąpienie do **Paktu na Rzecz Zrównoważonego Wykorzystania Tworzyw Sztucznych**. Bank – wraz z największymi organizacjami branżowymi, producentami dóbr konsumenckich i sieciami handlowymi – zobowiązał się stworzyć do końca 2019 r. mapę drogową przejścia na model zrównoważonego wykorzystania tworzyw sztucznych w Polsce.
- Szukanie skutecznych rozwiązań ważnych problemów związanych ze środowiskiem i ich wpływem na codzienne życie w konkursie **#MamyWspólneCele 2019** realizowanym we współpracy z Outriders. Na podstawie przesłanych zgłoszeń powstanie cykl artykułów, które skupią się na poszukiwaniu metod wprowadzenia rzeczywistych i pozytywnych zmian w otoczeniu.
- Uczestnictwo w partnerstwie „**Razem dla środowiska**” na rzecz realizacji środowiskowych Celów Zrównoważonego Rozwoju powołanego przez Centrum UNEP/GRID. Inicjatywa wspiera stworzenie w Polsce możliwie najlepszych warunków dla realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ 2015-2030, szczególnie środowiskowych. Projekt zakłada współpracę wielu stron (międzysektorowo i międzybranżowo) w ramach działań realizujących zasadę odpowiedzialności za środowisko.
- Udział w kampanii „**Zielona Wstążka #DlaPlanety**” jako partner strategiczny. Przedsięwzięcie organizowane było w 2019 r. po raz kolejny przez Centrum UNEP/GRID-Warszawa. Motywem przewodnim było hasło #BeatAirPollution.

Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk dot. zagadnień środowiskowych	2019	2018
Całkowite zużycie energii w Banku * (MWh)	33 144	36 144
Zużycie papieru w Banku (kg)	313 356	368 312

* *zużycie energii elektrycznej w budynkach Banku, w tym wynajmowanych*

XV. Oświadczenie Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Santander Bank Polska S.A. informacje finansowe za bieżący i porównawczy okres sprawozdawczy ujęte w sprawozdaniach finansowych zamieszczonych w „Raporcie rocznym Santander Bank Polska S.A. za 2019 rok” i w „Raporcie rocznym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 rok” zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka) Santander Bank Polska S.A. i jego Grupy Kapitałowej w 2019 r.

Wybór firmy audytorskiej

Wybór firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. za 2019 r. dokonany został zgodnie z obowiązującymi przepisami. Bank posiada „Politykę wyboru audytora w Santander Bank Polska S.A.”, „Politykę świadczenia usług audytorskich w Santander Bank Polska S.A.” oraz „Politykę świadczenia usług nieaudytowych przez audytora”, które m.in. obejmują politykę w zakresie wyboru firmy audytorskiej oraz politykę świadczenia na rzecz Banku przez firmę audytorską, podmiot powiązany z firmą audytorską lub członka jego sieci dodatkowych usług niebędących badaniem. Bank przestrzega obowiązujących przepisów dotyczących rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowych okresów karencji.

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
19.02.2020	Michał Gajewski	Prezes Zarządu	
19.02.2020	Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	
19.02.2020	Michael McCarthy	Wiceprezes Zarządu	
19.02.2020	Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	
19.02.2020	Arkadiusz Przybył	Wiceprezes Zarządu	
19.02.2020	Patryk Nowakowski	Członek Zarządu	
19.02.2020	Carlos Polaino Izquierdo	Członek Zarządu	
19.02.2020	Maciej Reluga	Członek Zarządu	
19.02.2020	Dorota Strojowska	Członek Zarządu	