

# Sprawozdanie Zarządu Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. z działalności w 2018 roku

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



## Spis treści

<b>I. Przegląd działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2018 r. ..</b>	<b>5</b>
1. Uwagi wstępne	5
2. Najważniejsze osiągnięcia	6
3. Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 r.	7
4. Najważniejsze uwarunkowania zewnętrzne	8
5. Wydarzenia korporacyjne	8
<b>II. Podstawowe informacje o Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. ....</b>	<b>11</b>
1. Historia, struktura własnościowa kapitału zakładowego i zakres działalności	11
2. Struktura Grupy	18
3. Pozostałe inwestycje kapitałowe	20
<b>III. Sytuacja makroekonomiczna w 2018 r. ....</b>	<b>20</b>
<b>IV. Strategia rozwoju Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. ....</b>	<b>27</b>
1. Misja, wizja, wartości i cele strategii na lata 2019-2021	27
2. Obietnica marki i wartości	28
3. Realizacja strategicznych programów transformacyjnych	29
4. Strategia odpowiedzialnego biznesu	32
5. Zewnętrzne uwarunkowania rozwoju strategicznego	33
6. Przewidywana sytuacja gospodarcza w 2019 r.	33
<b>V. Relacje z pracownikami .....</b>	<b>34</b>
1. Zarządzanie zasobami ludzkimi	34
2. Szkolenia i rozwój	40
3. Etyka biznesu	41
<b>VI. Relacje z klientami .....</b>	<b>42</b>
1. Zarządzanie jakością obsługi i doświadczeniem klienta	42
2. Obsługa bez barier	44
3. Rozwiązania CRM	45
<b>VII. Relacje z inwestorami.....</b>	<b>46</b>
1. Relacje inwestorskie w Santander Bank Polska S.A.	46
2. Kapitał zakładowy, akcjonariat i notowania akcji	46
3. Kurs akcji Santander Bank Polska S.A. na tle rynku	47
4. Ocena wiarygodności finansowej Santander Bank Polska S.A.	49
<b>VIII. Relacje z otoczeniem zewnętrznym .....</b>	<b>51</b>
1. Społeczna odpowiedzialność biznesu w Santander Bank Polska S.A.	51
2. Najważniejsze projekty sponsorskie Banku w 2018 r.	51
3. Korporacyjna Fundacja Santander Bank Polska S.A. im. I.J. Paderewskiego	52
4. Komunikacja z interesariuszami	53
<b>IX. Rozwój działalności biznesowej w 2018 r. ....</b>	<b>53</b>
1. Rozwój działalności Santander Bank Polska S.A. i niebankowych spółek zależnych	53
1.1. Segment Bankowości Detalicznej	53

1.2.	Segment Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	63
1.3.	Segment Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	66
2.	Rozwój działalności Grupy Santander Consumer Bank S.A.	69
<b>X.</b>	<b>Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny</b>	<b>74</b>
1.	Rebranding	74
2.	Nabycie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.	75
3.	Zmiany organizacyjne w Centrum Wsparcia Biznesu	77
4.	Rozszerzanie składu Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska	79
5.	Rozwój kanałów dystrybucji Santander Bank Polska S.A.	80
6.	Rozwój kanałów dystrybucji Santander Consumer Banku S.A.	82
7.	Rozwój IT	83
8.	Nakłady inwestycyjne	84
<b>XI.</b>	<b>Sytuacja finansowa w 2018 r.</b>	<b>85</b>
1.	Rachunek zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	85
2.	Sprawozdanie z sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	97
3.	Rachunek zysków i strat Santander Bank Polska S.A.	105
4.	Sprawozdanie z sytuacji finansowej Santander Bank Polska S.A.	109
5.	Dodatkowe informacje finansowe dotyczące Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	111
6.	Czynniki, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w perspektywie kolejnego roku	113
<b>XII.</b>	<b>Zarządzanie ryzykiem i kapitałem</b>	<b>114</b>
1.	Podstawowe zasady i struktura zarządzania ryzykiem Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	114
2.	Priorytety w zakresie zarządzania ryzykiem w 2018 r.	116
3.	Istotne czynniki ryzyka przewidywane w 2019 r.	116
4.	Zarządzanie ryzykiem kredytowym	117
5.	Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności	121
6.	Zarządzanie ryzykiem operacyjnym	124
7.	Zarządzanie ryzykiem prawnym i regulacyjnym (braku zgodności)	125
8.	Zarządzanie ryzykiem reputacji	127
9.	Zarządzanie kapitałem	128
<b>XIII.</b>	<b>Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2018 r.</b>	<b>131</b>
1.	Podstawy prawne i regulacyjne ładu korporacyjnego	131
2.	Obowiązujący zbiór zasad ładu korporacyjnego	131
3.	Oświadczenie Zarządu o przestrzeganiu zasad ładu korporacyjnego	131
4.	Papiery wartościowe emitenta	132
5.	Organy władzy	133
6.	Polityka różnorodności	145
7.	System kontroli sprawozdań finansowych	147
8.	Wszczęte postępowania sądowe	150
<b>XIV.</b>	<b>Oświadczenie na temat informacji niefinansowych</b>	<b>151</b>
1.	Model biznesowy jednostki i kluczowe wskaźniki niefinansowe	151
2.	System zarządzania ryzykiem	152
3.	Polityki dotyczące zagadnień przeciwdziałania korupcji i ich wyniki	155

4.	Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych i ich wyniki	156
5.	Polityki dotyczące zagadnień poszanowania praw człowieka i ich wyniki	157
6.	Polityki dotyczące zagadnień społecznych i ich wyniki	158
7.	Polityki dotyczące zagadnień środowiskowych i ich wyniki	160
<b>XV. Oświadczenie Zarządu .....</b>		<b>161</b>

# I. Przegląd działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2018 r.

## 1. Uwagi wstępne

### Rebranding

Zgodnie z uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Zachodniego WBK S.A. (ZWZ) z 16 maja 2018 r. z dniem 7 września 2018 r. zmieniona została firma Banku z „Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna” na „Santander Bank Polska Spółka Akcyjna” i przeniesiono siedzibę Banku z Wrocławia do Warszawy. Do nowej marki Banku dostosowano nazwy spółek zależnych i stowarzyszonych ze skrótem „BZ WBK”, zastępując go nazwą „Santander”.

Nazwa Santander Bank Polska S.A. używana jest w niniejszym dokumencie zarówno w odniesieniu do okresów po rebrandingu, jak i przed nim, co upraszcza przekaz i wzmacnia świadomość nowej marki.

### Zakres przedmiotowy sprawozdania

Niniejsze „Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2018 r.” obejmuje informacje wymagane w jednostkowym sprawozdaniu Zarządu z działalności Santander Bank Polska S.A.

### Porównywalność analizowanych okresów

#### Nabycie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.

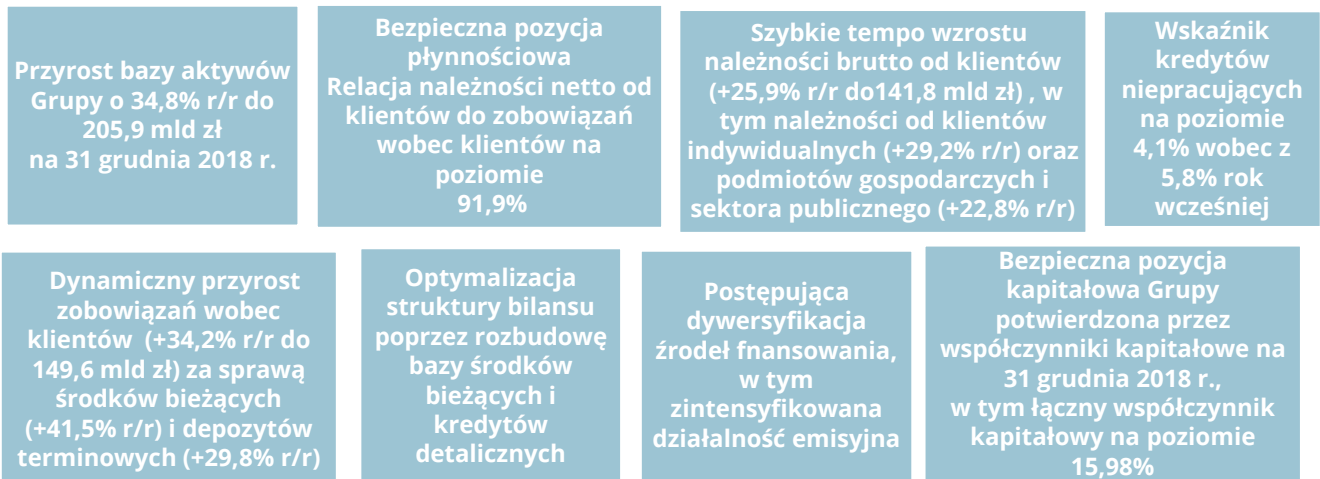
W dniu 9 listopada 2018 r. – wraz z rejestracją podwyższenia kapitału zakładowego – Santander Bank Polska S.A. wstąpił w całość praw i obowiązków wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A., przejmując bankowość detaliczną, private banking, bankowość biznesową (obsługa małych i średnich przedsiębiorstw) oraz DB Securities S.A. (obecnie Santander Securities S.A.). Transakcja nie objęła Bankowości Inwestycyjnej i Korporacyjnej oraz Globalnej Bankowości Transakcyjnej, a także portfela walutowych produktów kredytowych zabezpieczonych hipoteką, które nadal obsługiwane są przez Deutsche Bank Polska S.A.

#### Wpływ wdrożenia MSSF 9 na klasyfikację, wycenę i prezentację danych finansowych

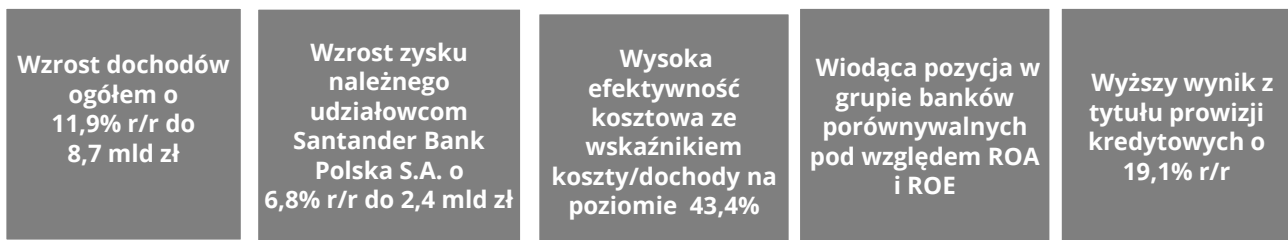
Sporządzając skonsolidowane sprawozdanie finansowe za rok zakończony 31 grudnia 2018 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. zastosowała zasady klasyfikacji i wyceny instrumentów finansowych zgodnie z Międzynarodowym Standardem Sprawozdawczości Finansowej 9 (MSSF 9) „Instrumenty finansowe”, który wszedł w życie z dniem 1 stycznia 2018 r., zastępując MSR 39 „Instrumenty finansowe: ujmowanie i wycena”. Dane za okresy wcześniejsze nie zostały przekształcone, co utrudnia porównywanie analizowanych okresów w zakresie wybranych pozycji bilansowych (głównie należności od klientów oraz inwestycyjnych instrumentów finansowych) i powiązanych z nimi pozycji wynikowych oraz narzuca rozłączną prezentację ww. danych w sprawozdaniach finansowych. W celach analitycznych, tabele zamieszczone w niniejszym dokumencie zestawiają ze sobą bieżące i porównawcze wielkości finansowe, które mają zbliżony charakter, ale nie są tożsame z punktu widzenia klasyfikacji i wyceny.

## 2. Najważniejsze osiągnięcia

### Silny wzrost wolumenów biznesowych



### Dobre wyniki finansowe



### Rozwój organizacyjny i innowacyjność



### 3. Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 r.

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

Wybrane wielkości z rachunku zysku i strat		2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana r/r (2018 / 2017)	CAGR w okresie 5 lat
Dochody ogółem	mln zł	8 683,9	7 763,6	7 606,2	7 540,2	6 579,0	11,9%	5,7%
Koszty ogółem	mln zł	(3 769,0)	(3 372,4)	(3 367,7)	(3 578,9)	(3 103,8)	11,8%	4,0%
Zysk przed opodatkowaniem	mln zł	3 426,2	3 335,2	3 122,1	3 178,3	2 640,0	2,7%	5,4%
Zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A.	mln zł	2 365,2	2 213,1	2 166,8	2 327,3	1 914,7	6,9%	4,3%
Odpisy netto z tytułu utraty wartości	mln zł	(1 085,1)	(690,5)	(784,6)	(810,7)	(836,6)	57,1%	5,3%
Wybrane wielkości bilansowe		31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014	Zmiana r/r (2018 / 2017)	CAGR w okresie 5 lat
Aktywa ogółem	mln zł	205 852,9	152 674,4	150 099,7	139 708,7	134 501,9	34,8%	8,9%
Kapitały razem	mln zł	26 668,2	23 343,6	21 018,5	20 568,1	18 051,7	14,2%	8,1%
Należności netto od klientów	mln zł	137 460,4	107 839,9	103 068,5	94 913,9	85 820,6	27,5%	9,9%
Zobowiązania wobec klientów	mln zł	149 616,7	111 481,1	112 522,5	101 245,2	94 981,8	34,2%	9,5%
Wybrane wielkości pozabilansowe		31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014	Zmiana r/r (2018 / 2017)	CAGR w okresie 5 lat
Aktywa netto w zarządzaniu <sup>1)</sup>	mln zł	15,4	16,4	13,8	13,0	13,2	-6,1%	3,1%
Wybrane wskaźniki <sup>2)</sup>		2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana r/r (2018 / 2017)	Zmiana r/r (2018 / 2015)
Koszty/dochody <sup>3)</sup>	%	43,4%	43,4%	46,2%	48,4%	47,3%	0,0 p.p.	-3,9 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	%	15,98%	16,69%	15,05%	14,62%	12,91%	-0,7 p.p.	3,1 p.p.
ROE	%	11,9%	12,2%	12,8%	15,1%	14,4%	-0,3 p.p.	-2,5%
Bazowy zysk na akcję	zł	23,7	22,3	19,4	20,7	19,9	6,3%	19,1%
Wartość księgowa na akcję	zł	261,2	235,0	211,8	207,3	181,9	11,1%	43,6%
Wskaźnik kredytów niepracujących	%	4,1%	5,8%	6,6%	7,3%	8,4%	-1,7 p.p.	-4,3 p.p.
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego	%	0,86%	0,63%	0,75%	0,85%	1,03%	0,2 p.p.	-0,2 p.p.
Kredyty/depozyty	%	91,9%	96,7%	91,6%	93,2%	90,4%	-4,8 p.p.	1,5 p.p.

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

Wybrane dane niefinansowe		2018	2017	2016	2015	2014	Zmiana r/r (2018 / 2017)	Zmiana r/r (2018 / 2015)
Liczba akcji	szt.	102 088 305	99 333 481	99 234 534	99 234 534	99 234 534	2 754 824	2 853 771
Wypłacona dywidenda <sup>4)</sup>	zł	3,1	5,4	13,0	-	10,7	-2,3	-7,6
Baza klientów	mln	7,0	6,5	6,4	6,4	6,3	0,5	0,7
Użytkownicy bankowości elektronicznej <sup>5)</sup>	mln	4,0	3,4	3,2	3,2	3,0	0,6	1,0
Sieć oddziałów	lokalizacje	764	735	821	890	961	29	-197
Placówki partnerskie	lokalizacje	293	262	258	251	221	31	72
Zatrudnienie	etaty	15 357	14 383	14 772	14 218	14 835	974	522

1) Aktywa zgromadzone w funduszach inwestycyjnych i portfelach indywidualnych zarządzanych przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

2) Definicje wskaźników zawartych w powyższej tabeli zaprezentowano w rozdz. XI „Sytuacja finansowa w 2018 r.” w części „Wybrane wskaźniki finansowe”.

3) W kalkulacji wskaźników koszty/dochody i zysk na akcję zwykłą za 2015 r. i 2016 r. dokonano korekty dochodów ogółem, kosztów ogółem i zysku Grupy o zdarzenia jednorazowe (zyski na udziałach w spółkach Visa Europe Ltd. i Santander Aviva oraz wpłata dokonana w 2015 r. w ramach systemu ochrony środków gwarantowanych).

4) 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.

5) Zarejestrowani klienci bankowości elektronicznej Santander24.

## 4. Najważniejsze uwarunkowania zewnętrzne

### Kluczowe czynniki makroekonomiczne wpływające na finansowe i biznesowe wyniki działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2018 r.

<b>Wzrost gospodarczy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wzrost gospodarczy nadal na wysokim poziomie.</li><li>• Dane wskazujące na osłabienie koniunktury w strefie euro, zwłaszcza w odniesieniu do handlu zagranicznego. Negatywna korekta prognozy światowego wzrostu gospodarczego przez instytucje międzynarodowe.</li><li>• Zawirowania w niektórych gospodarkach wschodzących, w szczególności w Turcji, Argentynie i Brazylii.</li></ul>
<b>Rynek pracy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dobra sytuacja na rynku pracy – rekordowo niskie bezrobocie i silny wzrost wynagrodzeń, wspierające popyt konsumpcyjny. Dynamika konsumpcji prywatnej na poziomie około 5% r/r i wciąż bardzo dobre nastroje konsumentów.</li><li>• Niedobory siły roboczej utrudniające firmom ekspansję i zwiększanie skali działalności. Rosnące koszty pracy.</li></ul>
<b>Inflacja</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inflacja dość stabilna poniżej 2%. Znaczny wzrost hurtowych cen energii.</li><li>• Wzrost cen na rynku mieszkaniowym i lekkie spowolnienie sprzedaży nieruchomości.</li></ul>
<b>Polityka monetarna</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utrzymanie stóp procentowych NBP na najniższym poziomie w historii i stłumione oczekiwania rynkowe na podwyżki stóp w przyszłości, mimo że USA, a w naszym regionie Czechy i Rumunia, już zaczęły podnosić stopy.</li></ul>
<b>Rynek kredytowy</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solidny popyt na kredyt ze strony firm i gospodarstw domowych.</li></ul>
<b>Wymiana handlowa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wzrost protekcyjizmu cel w handlu międzynarodowym. Zawarcie umowy USMCA (United States–Mexico–Canada Agreement). Spowolnienie wzrostu polskiego eksportu za sprawą obniżenia popytu zagranicznego.</li></ul>
<b>Rynki finansowe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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, wpływ wojen handlowych na globalny wzrost oraz sytuację polityczną we Włoszech.</li><li>• Ograniczona zmienność złotego wobec walut obcych. Spadek rentowności polskich obligacji skarbowych.</li></ul>

## 5. Wydarzenia korporacyjne

### Istotne wydarzenia korporacyjne w 2018 r.

<b>Styczeń</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Decyzja Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) z dnia 19.12.2017 r. (otrzymana 4.01.2018 r.) w sprawie zidentyfikowania Banku jako innej instytucji o znaczeniu systemowym i nałożenia stosownego bufora (0,50% łącznej kwoty ekspozycji Banku na ryzyko).</li><li>• Potwierdzenie przez agencję Moody's Investor Service (29.01.2018 r.) dotychczasowych ratingów Santander Bank Polska S.A. z jednoczesną zmianą perspektywy ratingu dla długoterminowych depozytów Banku ze stabilnej na pozytywną.</li></ul>
<b>Luty</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zbycie przez Banco Santander S.A. (w ramach transakcji pożyczki) 1,2 mln akcji Santander Bank Polska S.A. (16.02.2018 r.) na rzecz Deutsche Bank AG, London Branch, zmniejszające udział w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu (WZ) Banku z 69,34% do 68,13%.</li><li>• Podpisanie przez Santander Bank Polska S.A. i Deutsche Bank Polska S.A. planu podziału (23.02.2018 r.) określającego zasady realizacji transakcji podziału Deutsche Bank Polska S.A. w związku z zamiarem nabycia przez Bank wydzielonej części tej spółki.</li></ul>



### Istotne wydarzenia korporacyjne w 2018 r. (cd.)

	<ul style="list-style-type: none"><li>Zgoda Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (2.03.2018 r.) na dokonanie koncentracji w drodze nabycia przez Bank wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. oraz przejęcia wyłącznej kontroli nad DB Securities S.A. (obecnie Santander Securities S.A.).</li></ul>
<b>Marzec</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Uchwała Zarządu Santander Bank Polska S.A. (7.03.2018 r.) o zamiarze utworzenia banku hipotecznego pod nazwą Santander Bank Hipoteczny S.A. z siedzibą w Warszawie. Uzyskanie (8.03.2018 r.) stosownej akceptacji Rady Nadzorczej (RN).</li><li>Indywidualne zalecenie KNF (otrzymane w dniu 16.03.2018 r.) dot. zwiększenia funduszy własnych Banku poprzez zatrzymanie całości zysku wypracowanego w 2017 r. Brak zastrzeżeń co do możliwości wypłaty przez Bank dywidendy z zysku zatrzymanego za 2016 r.</li></ul>
<b>Kwiecień</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Emisja (5.04.2018 r.) 2 tys. 10-letnich, zmiennokuponowych obligacji podporządkowanych serii F z opcją call o łącznej wartości nominalnej 1 mld zł. Objęcie ich w całości przez obligatariuszy.</li><li>Rekomendacja Zarządu Santander Bank Polska S.A. z dnia 17.04.2018 r. (zaopiniowana pozytywnie przez RN Banku) w sprawie:<ul style="list-style-type: none"><li>nieprzeznaczenia na dywidendę żadnej części zysku netto osiągniętego w 2017 r. (zgodnie z ww. zaleceniem KNF),</li><li>przeznaczenia na dywidendę części niepodzielonego zysku netto za 2016 r. (z uwagi na dobrą sytuację kapitałową Banku).</li></ul></li></ul>
<b>Maj</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Przeprowadzenie Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia (WZ) Santander Bank Polska S.A. (16.05.2018 r.), które m.in. zatwierdziło podział zysku Banku za 2017 r. i wypłatę dywidendy z niepodzielonego zysku netto za 2016 r. w wys. 3,10 zł na jedną akcję, zmieniło firmę i siedzibę Banku oraz statut i regulamin Walnych Zgromadzeń.</li><li>Powołanie przez RN (16.05.2018 r.) Zarządu Santander Bank Polska S.A. na nową kadencję w składzie zmniejszonym w stosunku do dotychczasowego o trzech członków (p. Artura Chodackiego, p. Marcina Prella i p. Mirosława Skibę).</li><li>Przeprowadzenie (29.05.2018 r.) Nadzwyczajnego WZ Santander Bank Polska S.A., które m.in. zatwierdziło podział Deutsche Bank Polska S.A. zgodnie z planem podziału z dnia 23.02.2018 r., podwyższenie kapitału zakładowego Banku oraz parytet wymiany akcji i zasady ich przydziału, a także przyjęło stosowne zmiany do statutu Banku.</li><li>Decyzja KNF o braku podstaw do zgłoszenia sprzeciwu wobec planowanego bezpośredniego nabycia przez Santander Bank Polska S.A. akcji Deutsche Bank Polska S.A. (30.05.2018 r.).</li><li>Ustanowienie przez Santander Bank Polska S.A. programu emisji obligacji (30.05.2018 r.) o łącznej wartości (wyemitowanych i niewykupionych obligacji oferowanych/sprzedawanych poza USA i zarejestrowanych w międzynarodowych systemach rejestracji papierów wartościowych) nie wyższej niż 5 mld euro lub równowartość tej kwoty w innych walutach.</li></ul>
<b>Czerwiec</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Przekazanie przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG) (4.06.2018 r.) decyzji Jednolitej Rady ds. Restrukturyzacji i Uporządkowanej Likwidacji ustanawiającej minimalny wymóg w odniesieniu do funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowanych (MREL) Grupy Santander Bank Polska S.A. (do osiągnięcia w terminie do 1.01.2023 r.) na poziomie 14,087%.</li><li>Zawiadomienie z Nationale-Nederlanden PTE S.A. (NN PTE S.A.) (8.06.2018 r.), że w wyniku nabycia akcji Banku przez fundusze zarządzane przez NN PTE S.A. (otwarty fundusz emerytalny NN OFE oraz dobrowolny fundusz emerytalny NN DFE), ich udział w głosach na WZ Banku przekroczył próg 5%.</li><li>Zgoda KNF z dnia 6.06.2018 r. na zakwalifikowanie obligacji podporządkowanych serii F jako instrumentów w Tier II Santander Bank Polska S.A.</li><li>Wypłata dywidendy dla akcjonariuszy Santander Bank Polska S.A. (14.06.2018 r.)</li></ul>
<b>Lipiec</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Wydanie przez KNF następujących decyzji:<ul style="list-style-type: none"><li>zezwolenie na podział Deutsche Bank Polska S.A. przez wydzielenie części majątku Deutsche Bank Polska S.A. do Santander Bank Polska S.A. w zamian za akcje Banku emitowane dla Deutsche Bank AG (17.07.2018 r.).</li><li>stwierdzenie braku podstaw do zgłoszenia sprzeciwu wobec planowanego bezpośredniego nabycia przez Santander Bank Polska S.A. 100% akcji DB Securities S.A. (31.07.2018 r.).</li></ul></li></ul>

## Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym (cd.)

- Spełnienie ostatniego warunku niezbędnego do przeprowadzenia transakcji nabycia przez Bank wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A., tj. uzyskanie zezwolenia KNF na dokonanie zmiany Statutu Banku w związku z podwyższeniem kapitału zakładowego poprzez emisję akcji serii N (akcje podziałowe) przeznaczonych dla Deutsche Bank AG w zamian za wydzieloną część Deutsche Bank Polska S.A. (informacja z dnia 7.08.2018 r.).
- Otrzymanie pisma z KNF (8.08.2018 r.) informującego o dokonanych przeglądzie adekwatności wskaźnika bufora innej instytucji o znaczeniu systemowym i stwierdzeniu braku przesłanek uzasadniających uchylenie lub zmianę decyzji KNF z dnia 4 października 2016 r. w sprawie zidentyfikowania Banku jako innej instytucji o znaczeniu systemowym i nałożenia na Bank odpowiedniego bufora (0,50% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko).

### Sierpień

- Przyznanie ratingów dla długu emitowanego przez Bank:
  - ✓ Fitch Ratings (30.08.2018 r.):
    - „BBB+” dla programu emisji niezabezpieczonych senioralnych euroobligacji Banku (program EMTN);
    - „F2” dla długu krótkoterminowego;
    - „BBB+ (EXP)” dla planowanej emisji długu niezabezpieczonego.
  - ✓ Moody's Investors Service (31.08.2018 r.):
    - wstępny rating „(P)Baa1” dla programu emisji euroobligacji Banku (program EMTN) w walucie lokalnej i obcej;
    - długoterminowy rating Baa1 z perspektywą pozytywną dla senioralnych obligacji niezabezpieczonych emitowanych w walucie obcej w ramach ww. programu.

### Wrzesień

- Zbycie akcji Santander Bank Polska S.A. przez Nationale-Nederlanden OFE i zmniejszenie stanu ich posiadania do poniżej 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Banku (6.09.2018 r.).
- Wpis do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) (7.09.2018 r.) nowej firmy Banku, tj. Santander Bank Polska S.A. (zastępującej Bank Zachodni WBK S.A.) i siedziby rejestrowej (przeniesionej z Wrocławia do Warszawy). Stosownie do tej zmiany przemianowane zostały spółki zależne i stowarzyszone z Bankiem.
- Emisja (20.09.2018 r.) senioralnych obligacji niezabezpieczonych Santander Bank Polska S.A. o wartości 500 mln EUR w ramach programu emisji euroobligacji (Program EMTN).
- Potwierdzenie ratingów przyznanych wstępnie dla pierwszej transzy niezabezpieczonych euroobligacji wyemitowanej w ramach Programu EMTN.

### Październik

- Nabycie przez Santander Bank Polska S.A. (8.10.2018 r.) 274 444 939 akcji zwykłych imiennych Deutsche Bank Polska S.A. o wartości nominalnej 1 zł każda (ponad 10% kapitału zakładowego) za łączną kwotę 257 959 800 zł w związku ze spełnieniem wszystkich warunków przewidzianych w umowie transakcyjnej dotyczącej nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.
- Zalecenie utrzymania przez Bank funduszy własnych na pokrycie dodatkowego wymogu kapitałowego (otrzymane z KNF 22.10.2018 r.) w celu zabezpieczenia ryzyka wynikającego z walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych na poziomie 0,51 p.p. ponad wartość łącznego współczynnika kapitałowego (wcześniej 0,54 p.p.).

### Listopad

- Nabycie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. w efekcie rejestracji (9.11.2018 r.) zmiany statutu Santander Bank Polska S.A. odzwierciedlającej podwyższenie kapitału zakładowego Banku związane z podziałem Deutsche Bank Polska S.A.
- Spadek procentowego udziału Banco Santander S.A. w ogólnej liczbie głosów na WZ Banku z 68,13% do 66,30%.
- Jednoczesne przeprowadzenie integracji prawnej, rebrandingu oddziałów i integracji operacyjnej (w tym migracji danych) wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. w trakcie weekendu migracyjnego w dniach 10-11 listopada 2018 r.
- Rejestracja przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych 2 754 824 akcji zwykłych na okaziciela serii N Banku o wartości 10 zł każda, dopuszczenie ich i wprowadzenie do obrotu giełdowego na rynku podstawowym (27.11.2018 r.).
- Zwiększenie udziału Banco Santander S.A. w ogólnej liczbie głosów na WZ Banku z 66,30% do 67,47% (28.11.2018 r.) w wyniku rozliczenia i zamknięcia transakcji pożyczki 1,2 mln akcji Banku, zawartej pomiędzy Banco Santander S.A. i Deutsche Bank AG.
- Zalecenie KNF (otrzymane 29.11.2018 r.) utrzymywania przez Santander Bank Polska S.A. dodatkowego wymogu w zakresie funduszy własnych w wysokości 0,47 p.p. dla łącznego współczynnika kapitałowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w celu zabezpieczenia ryzyka wynikającego z walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych.

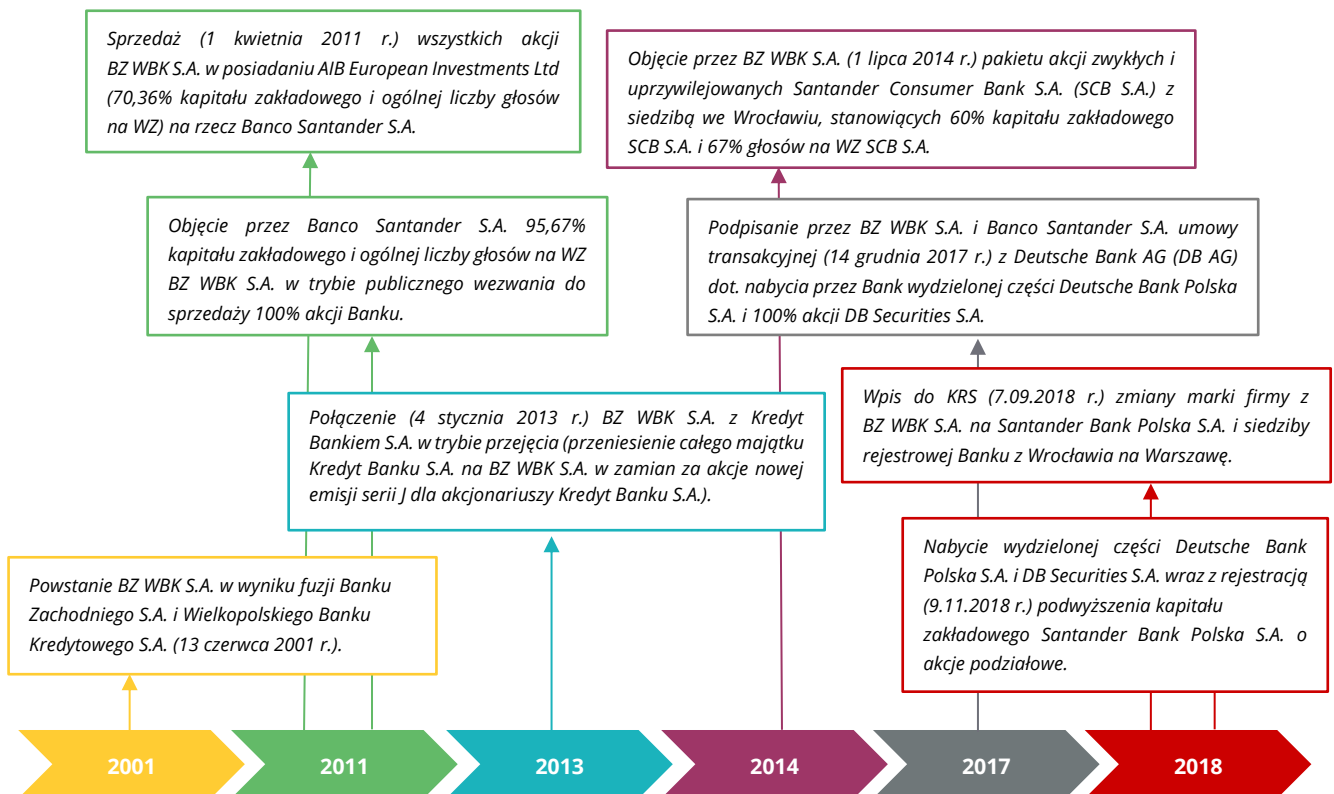
### Grudzień

- Wyemitowanie (21.12.2018 r.) - w ramach programu emisji do kwoty 5 mld zł lub jej równowartości w EUR, USD lub CHF - 6-miesięcznych bankowych papierów wartościowych serii I ("BPW") w łącznej wysokości nominalnej 150 mln zł, oprocentowanych według stałej stopy procentowej wynoszącej 2,05% p.a.

## 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

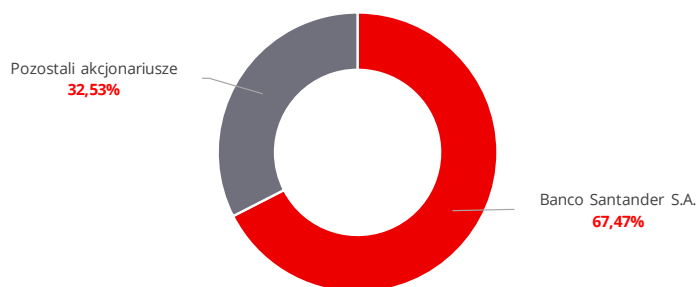


### Struktura własnościowa

#### Kapitał zakładowy

Santander Bank Polska S.A. jest spółką zależną od Banco Santander S.A., który na dzień 31 grudnia 2018 r. posiadał udział w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu (WZ) Banku w wysokości 67,47%. Pozostała część akcji znajdowała się w posiadaniu mniejszościowych akcjonariuszy, z których żaden (wg danych w dyspozycji Zarządu Banku na dzień akceptacji niniejszego sprawozdania) nie przekroczył progu 5%.

STRUKTURA WŁASNOŚCIOWA KAPITAŁU ZAKŁADOWEGO SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
NA DZIEŃ 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. XI „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2018 r.” (część 4 „Papiery wartościowe emitenta”).

## Udziałowiec kontrolujący

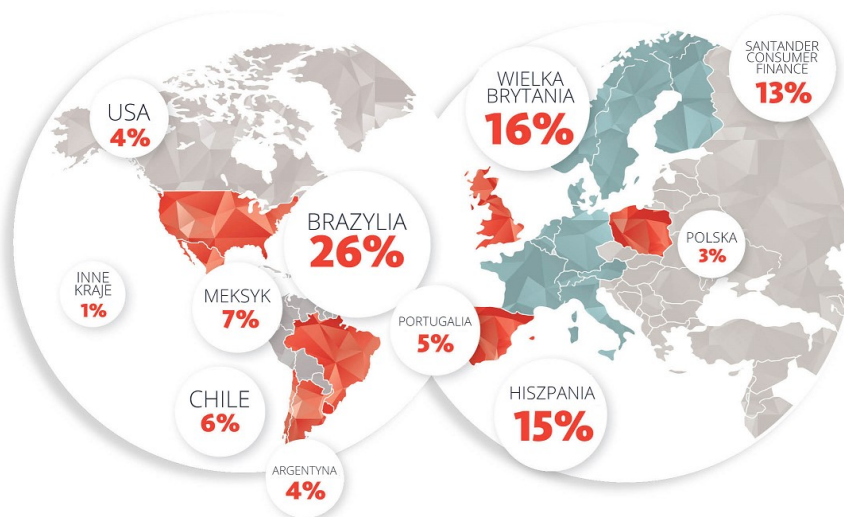
Santander Bank Polska S.A. wchodzi w skład Grupy Santander, której przewodzi Banco Santander S.A. jako podmiot dominujący.



Banco Santander S.A. z siedzibą w Santander i centralą operacyjną w Madrycie jest jednym z największych na świecie banków komercyjnych, legitymującym się ponad 160-letnią tradycją.

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.

## ZASIĘG GEOGRAFICZNY GRUPY SANTANDER I UDZIAŁ (%) POSZCZEGÓLNYCH KRAJÓW W ZYSKU GRUPY



-  Kluczowe rynki
-  Kraje, w których bank prowadzi działalność w zakresie kredytów konsumpcyjnych

## GRUPA KAPITAŁOWA BANCO SANTANDER W LICZBACH <sup>1)</sup>



1) Dane na 31 grudnia 2018 r.

**2. miejsce w Europie i 16. na świecie  
pod względem kapitalizacji**  
(źródło [www.banksdaily.com](http://www.banksdaily.com) 31 Maj, 2018 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. 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, maklerską i powierniczą.

Ofertę własną Santander Bank Polska S.A. uzupełniają specjalistyczne produkty spółek powiązanych z nim kapitałowo, takich jak: Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (wcześniej BZ WBK Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.), Santander Leasing S.A. (wcześniej BZ WBK Leasing S.A.), Santander Factoring Sp. z o.o. (wcześniej BZ WBK Faktor Sp. z o.o.), Santander Securities S.A., Santander-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (wcześniej BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.) oraz Santander-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (wcześniej BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.). W ramach współpracy z wymienionymi podmiotami Bank umożliwia swoim klientom dostęp do funduszy inwestycyjnych, portfeli aktywów, usług maklerskich, 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., który wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. od 1 lipca 2014 r., prowadzi działalność skoncentrowaną na rynku kredytów konsumpcyjnych (consumer finance) oraz lokat dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw.

Na dzień 31 grudnia 2018 r., Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. świadczyła usługi bankowe dla blisko 7 mln klientów, włącznie z klientami Santander Consumer Bank S.A. w liczbie ponad 2 mln.

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

### 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 (wcześniej Pion Globalnej Bankowości Korporacyjnej).

W wyniku zmian organizacyjnych wdrożonych w maju 2018 r., zakres odpowiedzialności dotychczasowego Pionu Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw został rozdzielony między Pion Bankowości Detalicznej i Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej, przy zachowaniu dotychczasowego trybu i wysokiej jakości obsługi klientów MŚP.

#### Pion Bankowości Detalicznej

Pion Bankowości Detalicznej Santander Bank Polska S.A. adresuje swoją ofertę do:

- klientów indywidualnych klasyfikowanych ze względu na odmienną potrzeb i oczekiwań do segmentu klientów Standardowych, Premium, Select lub Bankowości Prywatnej (Private Banking);
- małych i średnich przedsiębiorstw o niższych obrotach (MŚP1) od maja 2018 r.

Interakcje klientów indywidualnych z Bankiem odbywają się poprzez szeroką sieć oddziałów i placówek partnerskich oraz kanały zdalne, tj. bankowość telefoniczną, internetową i mobilną (serwis bankowości elektronicznej Santander24 oraz Multikanałowe Centrum Komunikacji). Bank utrzymuje z klientami kontakty o charakterze relacyjnym, sprzedażowym i serwisowym.

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, zapewniającej wsparcie telefoniczne.

Relacje z firmami o relatywnie niskich obrotach (MŚP1) powierzono doradcom firmowym usytuowanym w oddziałach i placówkach partnerskich. Przedsiębiorcy obsługiwani są również w szerokim zakresie w kanałach zdalnych (Santander24, Mini Firma, Moja Firma Plus, iBiznes24) oraz poprzez Multikanałowe Centrum Komunikacji.

#### Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej prowadzi obsługę

- firm i przedsiębiorstw z obrotami powyżej 40 mln zł, samorządów i sektora publicznego za pośrednictwem 12 terenowych Centrów Bankowości Korporacyjnej (pokrywających swym zasięgiem obszar całej Polski) oraz Departamentu Nieruchomości i Hotelu (działającego w trybie scentralizowanym w skali ogólnokrajowej) zgodnie z przyporządkowaniem klientów do segmentu korporacyjnego lub finansowania nieruchomości;
- małych i średnich przedsiębiorstw z wyższym poziomem obrotów i bardziej złożonymi potrzebami (MŚP2), objętych opieką mobilnych zespołów doradców

#### Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej:

- odpowiada za współpracę operacyjną z największymi klientami Grupy i oferowany im wachlarz produktów i usług (inwestycyjnych, kredytowych, transakcyjnych i skarbowych) w ramach globalnego modelu Zarządzania Relacjami z Klientami w Grupie Santander;
- pełni funkcje usługowe na rzecz klientów pozostałych Pionów w zakresie oferty skarbowej, finansowań syndykowanych i usług doradczych.

Przedsiębiorstwa i korporacje, niezależnie od klasyfikacji segmentowej i obsługujących je jednostek w ramach Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej lub Pionu 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, Centrum Obsługi Klientów Firmowych czy Centrum Obsługi Trade Finance, które realizują szeroki zakres procesów operacyjnych. Intensywnie rozwijana aplikacja iBiznes24 pozwala na realizację szerokiej gamy transakcji (w tym operacji wymiany walutowej i handlu zagranicznego) oraz efektywne i bezpieczne zarządzanie finansami firmy.

## Grupa Santander Consumer Bank S.A.

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.

Model biznesowy Banku zakłada wieloproduktową oraz wielokanałową działalność adresowaną do zróżnicowanej bazy klientów, a także systematyczny cross-selling i up-selling. Oferta Banku obejmuje kredyty konsumpcyjne oraz finansowanie samochodów osobowych w formie leasingu i faktoringu, kredytowanie dealerów samochodowych, depozyty detaliczne i firmowe oraz ubezpieczenia.

## 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 2018”). Uzupełnia je segment ALM i Operacji Centralnych obejmujący finansowanie działalności segmentów, zarządzanie strategicznymi inwestycjami Banku oraz transakcje generujące koszty/dochody niemożliwe do przyporządkowania do poszczególnych segmentów.



## Podstawowe kanały dystrybucji

Według stanu na dzień 31 grudnia 2018 r. Santander Bank Polska S.A. dysponował siecią 612 oddziałów, rozmieszczonych na terenie wszystkich województw kraju i zarządzanych za pośrednictwem 50 regionów i 5 makroregionów. Infrastrukturę oddziałową uzupełniały placówki partnerskie w łącznej liczbie 123 oraz 1 762 urządzeń samoobsługowych (bankomatów, wpłatomatów i urządzeń dualnych).

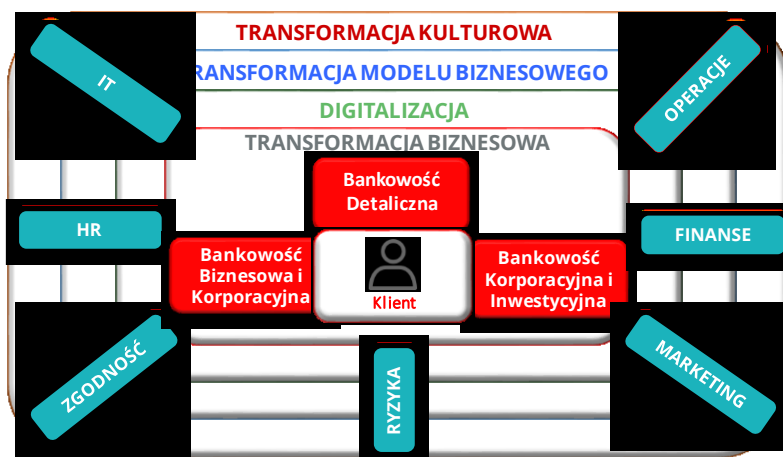
Poza obsługą bezpośrednią klientów w placówkach operacyjnych (oddziały, placówki partnerskie, Centra Bankowości Korporacyjnej), Bank wykonuje szeroki zakres operacji bankowych za pośrednictwem centrów komunikacji (Multikanałowe Centrum Komunikacji i wyspecjalizowane jednostki: Linia Select, Centrum Obsługi Biznesu, Centrum Obsługi Klientów Firmowych) oraz umożliwia całodobowy dostęp do produktów i usług bankowych z wykorzystaniem kanałów internetowych i mobilnych (serwisy Santander24, Santander Mini Firma, Moja Firma Plus, iBiznes24). Oprócz tradycyjnej infolinii Multikanałowe Centrum Komunikacji oferuje klientom wiele innych możliwości kontaktu (czat, audio, wideo, e-mail, formularz kontaktowy), wśród których szczególną popularnością cieszy się wirtualny oddział w usłudze Doradca online (wideoczat).

Bank systematycznie rozwija zintegrowany system CRM i rozwiązania z zakresu bankowości omnikanałowej, aby zapewnić spójny poziom obsługi i ciągłość komunikacji z klientem we wszystkich kanałach dystrybucji. Dbając o bezpieczeństwo użytkowników kanałów zdalnych, stale podnosi jakość zabezpieczeń.

Santander Consumer Bank S.A. prowadzi sprzedaż produktów poprzez sieć 152 placówek własnych i 170 franczyzowych, struktury mobilnej sprzedaży kredytów samochodowych i depozytów korporacyjnych, kanały zdalne (centrum telefoniczne i Internet) oraz współpracujące z Bankiem zewnętrzne sieci partnerskie w zakresie dystrybucji leasingu i kredytów samochodowych, kredytów ratałnych i kart kredytowych.

## 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 omnikanalowość. 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 uwzględnić 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.

W związku z uruchomieniem w 2016 r. strategicznego Programu Transformacji Banku, model biznesowy organizacji jest sukcesywnie doskonalony, m.in. pod kątem efektywności działania, potrzeb klientów, cyfryzacji i integracji kanałów dystrybucji.

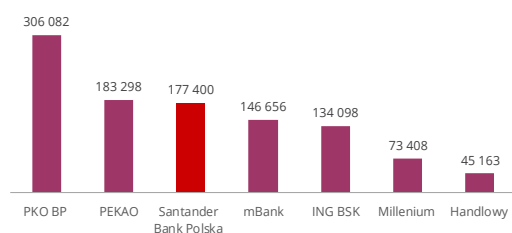
## Pozycja Banku i Grupy Kapitałowej w polskim sektorze bankowym

### Miejsce w grupie rówieśniczej

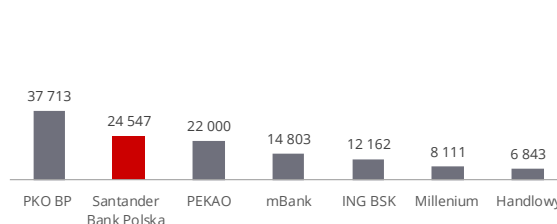
Santander Bank Polska S.A. znajduje się w pierwszej trójce największych banków w polskim sektorze bankowym (razem z PKO BP i Pekao S.A.), a uwzględniając strukturę własnościową, jest największym bankiem prywatnym w Polsce.

Zgodnie z raportami okresowymi za okres trzech kwartałów zakończony 30 września 2018 r., które na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Zarządu (21 lutego 2019 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 trzecią co do wielkości bankową grupą kapitałową w Polsce pod względem sumy bilansowej, depozytów i kredytów, a drugą pod względem kapitałów ogółem i zysku przypadającego akcjonariuszom Banku.

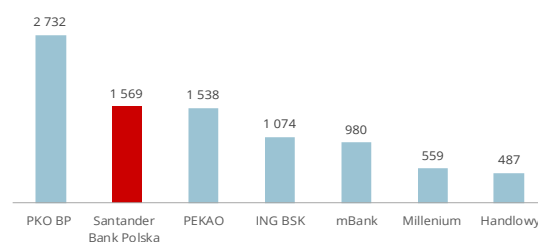
AKTYWA OGÓLEM GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
(W MLN ZŁ) NA 30.09.2018 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



KAPITAŁY RAZEM GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
(W MLN ZŁ) NA 30.09.2018 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



ZYSK PRZYPADAJĄCY AKCJONARIUSZOM SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
ZA TRZY KWARTAŁY 2018 R. (W MLN ZŁ) NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ

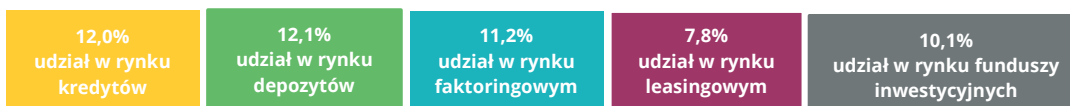




## Udziały w głównych segmentach rynku

W oparciu o dostępne statystyki NBP dotyczące rynku bankowego, na koniec grudnia 2018 r. udział Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniósł: 12,0% na rynku kredytów i 12,1% na rynku depozytów.

Poprzez wyspecjalizowane spółki zależne Grupa umacnia swoją obecność w segmencie usług faktoringowych i leasingowych, gdzie na 31 grudnia 2018 r. obsługiwała odpowiednio 11,2% i 7,8% rynku (wg Polskiego Związku Faktorów i Związku Polskiego Leasingu). W tym samym czasie udział Grupy w rynku detalicznych funduszy inwestycyjnych (wg danych Analiz Online) osiągnął poziom 10,1%, a na giełdowym rynku akcji i kontraktów terminowych (wg GPW S.A. w Warszawie) wyniósł odpowiednio: 5,0% i 11,0%.



## Przewagi konkurencyjne

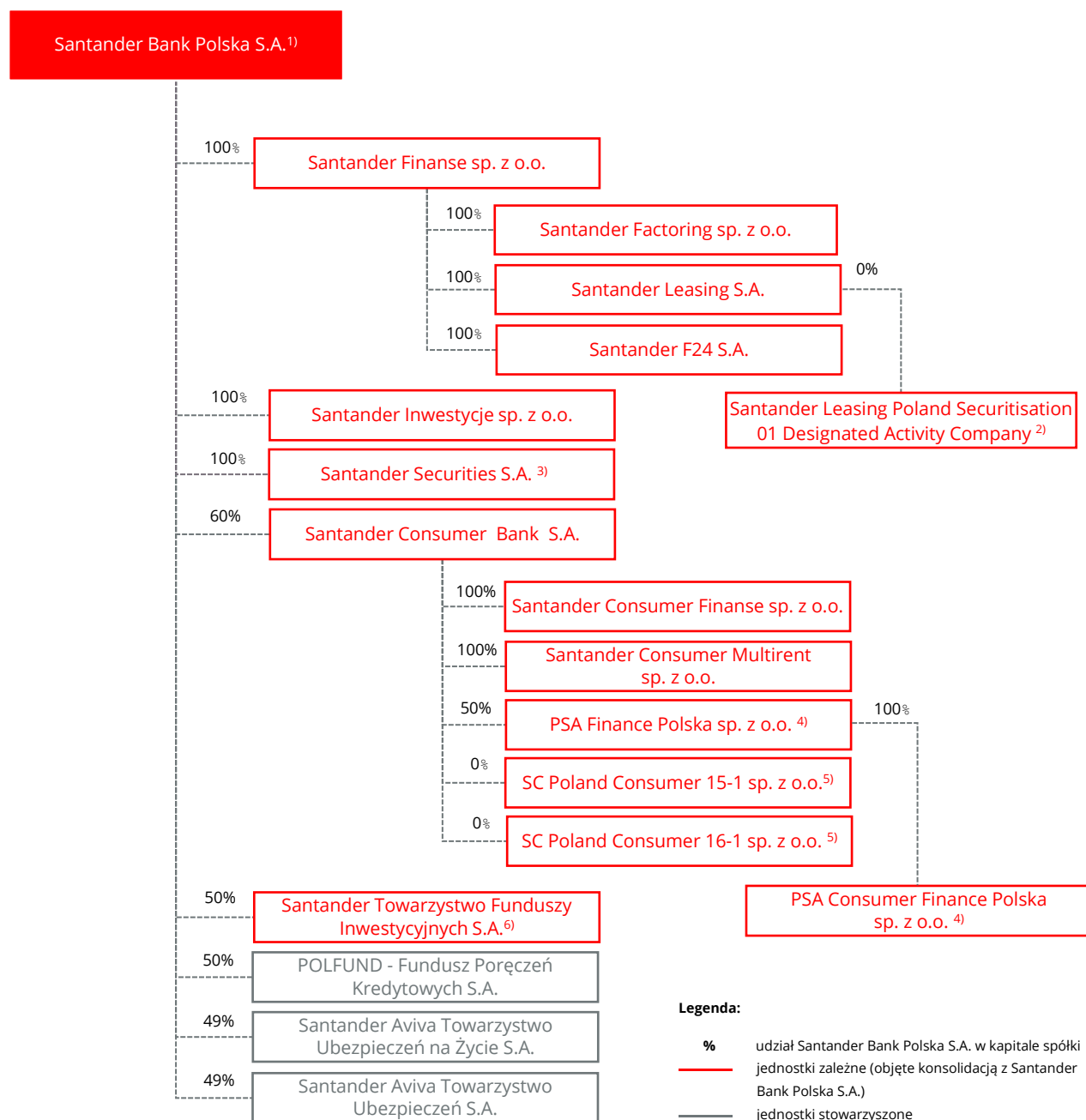
Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. posiada stabilne źródła finansowania, solidną bazę kapitałową i płynnościową oraz zdywersyfikowany portfel aktywów. Pozycję konkurencyjną Grupy wspiera klarowna, spójna i konsekwentnie realizowana strategiczna wizja oparta na klientocentryczności, uproszczeniu procesów, digitalizacji oraz transformacji 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. Wysoki potencjał dalszej penetracji rynku zapewnia Grupie udział w konsolidacji sektora bankowego, szeroka gama komplementarnych usług dla poszczególnych segmentów klientów, gęsta sieć oddziałów na terenie całej Polski, nowoczesne technologie bankowe, dynamicznie rozwijana funkcjonalność, integracja zdalnych kanałów dystrybucji oraz kompetentna i elastyczna kadra.

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

 <b>Klientocentryczna orientacja</b>	 <b>Innowacyjność, rozwój technologiczny, dążenie do doskonałości operacyjnej</b>	 <b>Nacisk na budowanie długoterminowych relacji</b>	 <b>Poziom zaawansowania zdalnych kanałów dystrybucji</b>	 <b>Nowoczesne modele biznesowe</b>
 <b>Potencjał wzrostu organicznego</b>	 <b>Doświadczenie w zakresie fuzji i przejęć. Otwartość na pojawiające się możliwości w otoczeniu</b>	 <b>Transformacja organizacyjna i kulturowa</b>	 <b>Dostęp do globalnych rozwiązań Banco Santander S.A.</b>	 <b>Zaangażowanie pracowników</b>
 <b>Silna pozycja kapitałowa</b>	 <b>Wielkość aktywów i rozmiar sieci</b>	 <b>Tempo wzrostu należności kredytowych, zrównoważona struktura i rosnąca jakość</b>	 <b>Solidna płynność i źródła finansowania</b>	 <b>Dywersyfikacja źródeł dochodu</b>
 <b>Standardy zarządzania ryzykiem i zapewnienia zgodności</b>				

## 2. Struktura Grupy

STRUKTURA JEDNOSTEK POWIĄZANYCH Z SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA DZIEŃ 31.12.2018 R.



1) Z dniem 7 września 2018 r. – na mocy uchwały Walnego Zgromadzenia z dnia 16 maja 2018 r. – Bank Zachodni WBK S.A. zmienił nazwę na Santander Bank Polska S.A. Stosownie do tej zmiany przemianowane zostały spółki zależne i stowarzyszone z Bankiem.

2) Santander Leasing Poland Securitisation 01 Designated Activity Company z siedzibą w Dublinie to spółka specjalnego przeznaczenia utworzona 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 zgodnie z wymogami MSSF 10.7.

3) Santander Securities S.A. (wcześniej DB Securities S.A.) to podmiot prowadzący działalność maklerską, nabyty wraz z wydzieloną częścią Deutsche Bank Polska S.A. w dniu 9.11.2018 r.

4) Od 1 października 2016 r. Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.) posiada 50% udziałów w spółce PSA Finance Polska sp. z o.o. i pośrednio 50% udziałów w spółce PSA Consumer Finance Polska sp. z o.o. Obie spółki znajdują się pod kontrolą SCB S.A., spełniając warunki zawarte w MSSF 10.7.

5) 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.

6) Współwłaściciele Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Santander TFI S.A.), tj. Santander Bank Polska S.A. oraz Banco Santander S.A. wchodzą 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 2018 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 Securitisation 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.
15. Santander Securities S.A.

Wszystkie podmioty zależne wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2018 r. podlegają konsolidacji z Bankiem zgodnie z MSSF 10.

W porównaniu ze stanem z dnia 31 grudnia 2017 r. liczba jednostek zależnych Banku zwiększyła się w efekcie:

- Likwidacji spółki Giełdokracja Sp. z o.o. w likwidacji (zatwierdzonej przez NWZ spółki w dniu 29 listopada 2017 r.) i wykreślenia jej z Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) w dniu 5 marca 2018 r.
- Przejęcia przez Santander Bank Polska S.A. 100% udziałów w spółce Santander Securities S.A. (wcześniej DB Securities S.A.) wraz z nabyciem zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. Przejęta spółka to firma inwestycyjna prowadząca działalność maklerską i oferująca pełen zestaw instrumentów finansowych dostępnych na GPW w Warszawie S.A.
- Objęcia przez Santander Leasing S.A. kontroli nad spółką Santander Leasing Poland Securitisation 01 Designated Activity Company z siedzibą w Dublinie. Nowa jednostka zależna jest spółką specjalnego przeznaczenia, utworzoną 30 sierpnia 2018 r. w celu nabywania wierzycielności i pozyskiwania finansowania w ramach sekurytyzacji portfela należności z tytułu leasingu i pożyczek.

Poza ww. zmianami w dniu 12 stycznia 2018 r. w KRS zarejestrowano przekształcenia własnościowe w spółce Santander F24 S.A., potwierdzające objęcie pełnej kontroli nad tym podmiotem przez Santander Finanse Sp. z o.o. w listopadzie 2017 r.

## Spółki stowarzyszone

W skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 12 miesięcy kończący się 31 grudnia 2018 r. następujące jednostki ujmowane są metodą praw własności w oparciu o MSR 28:

1. Santander Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (Santander Aviva TU S.A.)
2. Santander 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 2017 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 2018 r. w porównaniu z 31 grudnia 2017 r.

l.p.	Nazwa spółki	Udział akcji w	Udział akcji w	Udział akcji w	Udział akcji w
		kapitale zakładowym	ogólnej liczbie głosów na WZA	kapitale zakładowym	ogólnej liczbie głosów na WZA
		31.12.2018		31.12.2017	
1.	Invico S.A. <sup>1)</sup>	21,09%	12,21%	21,09%	12,21%
2.	Krynicki Recycling S.A. <sup>1)</sup>	19,19%	19,19%	19,19%	19,19%
3.	Polski Standard Płatności Sp. z o.o.	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%
4.	i3D S.A. <sup>1)</sup>	15,77%	15,77%	15,77%	15,77%
5.	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.	14,23%	14,23%	14,23%	14,23%
6.	Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander S.A.	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
7.	Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
8.	Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
9.	Infosystems S.A. <sup>1)</sup>	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%
10.	Hortico S.A. <sup>1)</sup>	6,39%	6,39%	6,39%	6,39%
11.	AWSA Holland II B.V.	5,44%	5,44%	5,44%	5,44%
12.	Biuro Informacji Kredytowej S.A.	7,72%	9,22%	7,72%	9,22%
13.	Gorzowski Rynek Hurtowy S.A. <sup>1)</sup>	2,69%	5,62%	2,47%	6,53%

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

## III. Sytuacja makroekonomiczna w 2018 r.

### Wzrost gospodarczy

W 2018 r. polska gospodarka urosła o 5,1% r/r, przy czym ostatni kwartał roku był nieco słabszy od wcześniejszych (wzrost o 4,9% r/r), a wskaźniki nastrojów w biznesie sugerowały zbliżające się spowolnienie. Gospodarka światowa rozwijała się w podobnym tempie co w 2017 r., ale prognozy na kolejne okresy uległy pogorszeniu, między innymi ze względu na rosnący protekcjonizm w handlu. Niektóre gospodarki wschodzące borykały się wręcz z poważnymi problemami. Strefa euro rosła nieco wolniej, co miało negatywne przełożenie na popyt na produkty eksportowane z Polski. Głównym czynnikiem wzrostu w 2018 r. w Polsce była konsumpcja prywatna, wspierana dobrą sytuacją rynku pracy, wysokim wzrostem dochodów do dyspozycji i optymizmem konsumentów. Inwestycje odbiły i w 2018 r. urosły średnio o 7,3% r/r, ale wzmożona działalność inwestycyjna była obserwowana w zasadzie tylko w sektorze publicznym, zwłaszcza w samorządach, podczas gdy inwestycje prywatne pozostały w stagnacji. Wyjątkiem były inwestycje mieszkaniowe, a rynek nieruchomości prywatnych był w silnej fazie wzrostowej. Podstawowym wyzwaniem dla polskich firm w 2018 r. były trudności w znalezieniu wykwalifikowanej siły roboczej, które przekładały się na mocny wzrost wynagrodzeń oraz poszukiwanie pracowników za granicą. Mimo tych trudności, produkcja przemysłowa urosła o ok. 6% r/r, a budowlano-montażowa o ok. 20% r/r. Saldo rachunku bieżącego uległo lekkiemu pogorszeniu (-0,7% PKB wobec +0,1% PKB w 2017 r.), głównie ze względu na ujemny bilans handlowy, ale i tak pozostało na poziomie świadczącym o braku nierównowagi zewnętrznej i było zawiązką finansowane przez napływ inwestycji bezpośrednich i środków unijnych. Jednocześnie, zanotowano spadek zadłużenia zagranicznego brutto i poprawę pozycji inwestycyjnej netto w porównaniu do PKB. Solidne wyniki gospodarcze skłoniły agencję ratingową S&P do poprawy ratingu kredytowego Polski do A- z BBB+. Pozostałe dwie główne agencje rewidowały w górę swoje oczekiwania co do wzrostu gospodarczego w Polsce.

### Rynek pracy

W I połowie 2018 r. wzrost zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw ustabilizował się, a od połowy roku już stopniowo wytracał tempo. Z jednej strony to efekt problemów ze znalezieniem nowych pracowników, a z drugiej wyższego niż w ubiegłych latach

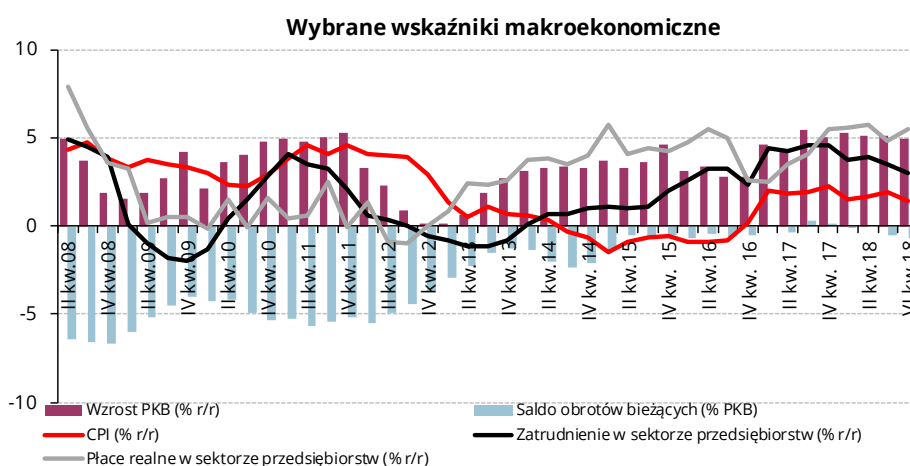
odpływu osób na emerytury w związku z obniżeniem wieku emerytalnego w październiku 2017 r. Podobne tendencje były widoczne w danych o bezrobociu – w pierwszej połowie roku wciąż obniżała się, bijąc kolejne rekordy, a w dalszym okresie nie spadała już tak wyraźnie. Z kolei wzrost płac mimo „rynku pracownika” utrzymał się w pobliżu 7-8% r/r czyli nie przyspieszył istotnie od IV kwartału 2017 r. Możliwe, że przyspieszenie wystąpi w kolejnych kwartałach. Niedobory siły roboczej to jeden z poważnych czynników ryzyka dla perspektyw wzrostu PKB w Polsce.

## Inflacja

Stopa inflacji okazała się w 2018 r. niższa od oczekiwań. Wyraźnie obniżyła się w I kwartale do 1,3% r/r, podczas gdy jeszcze w listopadzie 2017 r. wynosiła 2,5%. W połowie roku doszło do odbicia dynamiki CPI do 2% po czym znów inflacja zaczęła obniżać się szybciej niż oczekiwano. Najniższe poziomy wystąpiły w ostatnich miesiącach roku. Ceny żywności i energii były głównym czynnikiem decydującym o zmianach inflacji, podczas gdy inflacja bazowa po wyłączeniu cen żywności i energii pozostała na niskich poziomach 0,5-1% obserwowanych również przez 2017 r. a jej odczyty nie ułożyły się w dodatni trend pomimo presji ze strony rynku pracy i rosnących kosztów w przedsiębiorstwach.

## Polityka pieniężna

Ograniczona inflacja, szczególnie w kategoriach bazowych, utwierdziła Radę Polityki Pieniężnej w stanowisku, że cierpliwa strategia utrzymywania stóp procentowych na rekordowo niskim poziomie i obserwowania trendów gospodarczych była właściwa. Retoryka RPP pozostała gołębia, a prezes banku centralnego sygnalizował, że główna stopa NBP może pozostać na poziomie 1,50% nawet po 2019 r. Na stanowisko RPP nie wpłynęła nawet listopadowa projekcja NBP pokazująca inflację powyżej 3% w 2019 r. i nadal powyżej celu w 2020 r. Dlatego też wniosek o podwyżkę stóp, który pojawił się w listopadzie nie oznacza, że przybliżył się moment kiedy może dojść do zacieśnienia polityki pieniężnej. Wciąż zakładamy, że następną zmianą stóp procentowych będzie ich podwyżka, ale nie stanie się to wcześniej niż pod koniec 2019 r.



## Rynek kredytowy i depozytowy

W 2018 r. dynamika depozytów ogółem przyspieszyła z 4,5% w styczniu do prawie 9% pod koniec roku. Stało się to za sprawą wzrostu dynamiki depozytów gospodarstw domowych, z 3,5% na początku roku do prawie 9% w grudniu. Wzrost depozytów przedsiębiorstw przyspieszył w III kwartale do 6-7% r/r, ale w pozostałych miesiącach trzymał się blisko 4%, czyli średniego tempa z 2017 r. Ogólne tempo wzrostu kredytów zwiększyło się w trakcie roku z ok. 4% r/r do prawie 8%, przy czym przyspieszenie dotyczyło kredytów dla gospodarstw domowych (z ok. 2% r/r do ok. 7,5%), podczas gdy dynamika kredytów dla przedsiębiorstw utrzymywała się w okolicy 6-7% r/r. Złotowe kredyty mieszkaniowe dla osób prywatnych utrzymały solidne tempo ok. 10-12% r/r z ubiegłych dwóch lat. Kredyty konsumpcyjne po uwzględnieniu zmian kursowych przyspieszyły z 7,5% r/r średnio w 2017 r. do 9,5% średnio w II połowie 2018 r. W sektorze przedsiębiorstw, oczyszczone z wahań kursowych kredyty inwestycyjne przeszły od ponad 10-procentowego wzrostu r/r na początku roku do delikatnych spadków r/r w II połowie roku. 5%, a kredyty bieżące przyspieszyły z ok. 7% r/r w styczniu do ponad 13% r/r w grudniu.

## Sytuacja na rynkach finansowych

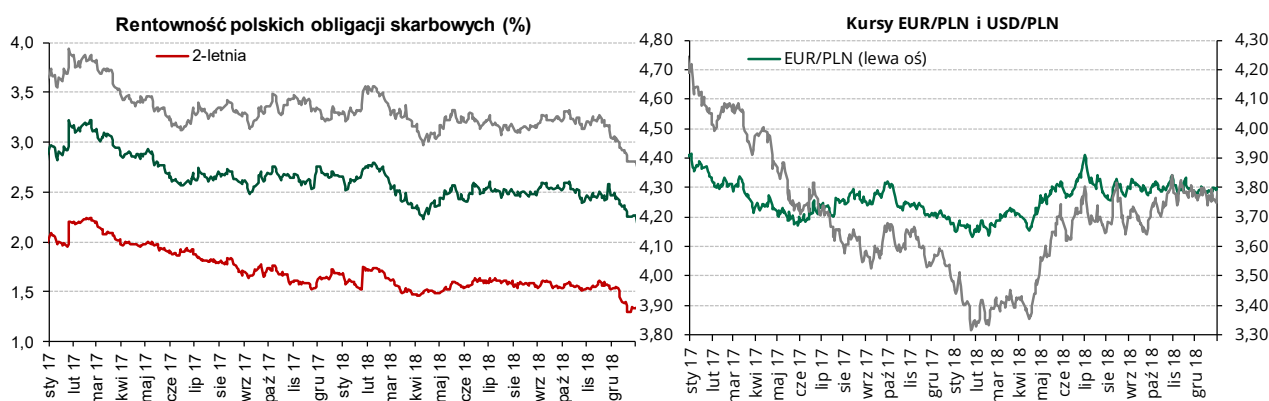
### Rynek obligacji i walut

Opierające się pogorszeniu obserwowanemu w Europie dane z USA pozwoliły amerykańskim bankierom centralnym na stopniowe podwyżki stóp procentowych. EBC tymczasem podtrzymywał zamiar zaprzestania zakupów aktywów z końcem 2018 r., podczas gdy retoryka odnośnie do terminu pierwszej podwyżki stóp była mało konkretna.

Spadek popytu na ryzykowne aktywa oraz umocnienie dolara doprowadziło do osłabienia walut regionu CEE w 2018 r. Dodatkową presję na złoto, forinta, czeską koronę i rubla wywierało osłabienie tureckiej liry (wskutek pogorszenia relacji na linii USA-Turcja) oraz brazylijskiego reala (pod wpływem niepewności przed wyborami prezydenckimi w Brazylii).

Rok 2018 zaczął się od skoku rentowności krajowych obligacji w górę w ślad za obligacjami niemieckimi. Wyzwalaczem dla tego ruchu były oczekiwania na wzrost inflacji i silny wzrost gospodarczy w 2018 roku. W dalszej części roku rentowności stopniowo zsuwały się w dół (z odbiciem w II kw.), dyskontując coraz słabsze wskaźniki wyprzedzające i dane makro z Europy. Dodatkowo do zakupów długu zachęcały zaskoczenia inflacji w dół oraz obawy o światowy handel, krajowe mocne dane PKB nie były w stanie zakłócić zniżkowego trendu. W konsekwencji krajowa krzywa obniżyła się o 35 pb. w segmencie 2L, 36 pb. w segmencie 5L i 47 pb. w segmencie 10L. Spreads asset swap zwięźły się w trakcie roku by na koniec powrócić do poziomów zbliżonych do tych z początku roku, pomimo znacznej poprawy fiskalnej i podniesienia ratingu polskiego długu przez S&P jesienią.

Przez pierwszą połowę 2018 r. złoty wyraźnie tracił do euro i dolara pod wpływem globalnej awersji do ryzyka i gołębiej retoryki RPP w obliczu utrzymującej się nisko krajowej inflacji. W drugiej połowie roku, polska waluta ustabilizowała się, co w warunkach globalnej niepewności, dalszej aprecjacji dolara i presji ze strony innych walut z rynków wschodzących można było postrzegać jako oznakę siły złotego. Negatywną presję zewnętrzną niwelowały dane pokazujące utrzymujące się bardzo szybkie tempo wzrostu gospodarczego w Polsce. W skali roku, złoty osłabił się o 3% do euro, 7,5% do dolara, 6,5% do franka szwajcarskiego i 2% do funta.



### Rynek giełdowy

#### Globalne rynki akcji

Rok 2018 przyniósł schłodzenie koniunktury na globalnych rynkach akcji, do czego przyczyniły się obawy o wpływ wojen handlowych, systematycznie pogarszające się dane o aktywności gospodarczej w Europie oraz niepewność odnośnie sposobu opuszczenia przez Wielką Brytanię Unii Europejskiej. Indeksy giełdowe w USA zaczęły rok od spadków, by w III kw. ustanowić nowe historyczne maksima. Koniec roku stał jednak pod znakiem realizacji zysków. W Europie indeksy giełdowe poruszały się przez cały rok w trendzie spadkowym, na czym korzystały obligacje Niemiec.

#### Warszawska Giełda Papierów Wartościowych

2018 rok przerwał dobrą passę towarzyszącą inwestorom giełdowym w 2017 r. Mimo wciąż dobrej sytuacji w polskiej gospodarce w ubiegłym roku doszło do istotnego pogorszenia nastrojów i w konsekwencji wyraźnych przecen wszystkich indeksów.

Po bardzo udanym początku roku, kiedy to WIG poprawił swój historyczny poziom, koniunktura zaczęła się stopniowo ochładzać. Barometr szerokiego rynku wykazał się relatywną słabością względem rynków dojrzałych i w październiku spadł do poziomów niespotykanych od stycznia 2017 r. Dopiero ostatnie tygodnie roku przyniosły udaną próbę wzmocnienia głównych indeksów i poprawiły ich statystyki. Wbrew globalnym trendom WIG oraz WIG20 zdołały się utrzymać powyżej rocznych minimów z października, co pozwoliło im odnotować jednocyfrową stratę w skali roku w wysokości odpowiednio: 9,5% i 7,5%. Znacznie gorzej wypadły indeksy spółek o średniej i małej kapitalizacji, które zanotowały jedno z najgorszych wyników w swojej historii, m.in. mWIG40 stracił w ciągu roku 19,3%, a sWIG80 27,6%.

Słaba kondycja GPW w skali 2018 r. to w pierwszej kolejności efekt załamania się koniunktury na rynkach bazowych, które zaczęły reagować na zaostrzającą się politykę monetarną amerykańskiego FED-u, generując rosnące odpływy zarówno z rynków rozwijających się, jak i dojrzałych. Kluczowe znaczenie miały również pierwsze oznaki spowolnienia światowej gospodarki, m.in. pod wpływem konfliktu handlowego na linii USA - reszta świata. Z czynników krajowych negatywnie rzutujących na postawę indeksów należy wymienić umorzenia w funduszach inwestycyjnych oraz wzrost salda odpływu środków z OFE w ramach tzw. suwaka bezpieczeństwa po obniżeniu przez rząd wieku emerytalnego.

## Rynek funduszy Inwestycyjnych

Na koniec grudnia 2018 r. aktywa pod zarządzaniem funduszy inwestycyjnych osiągnęły wartość 256,8 mld zł, co oznacza spadek w stosunku rocznym o 7,9% lub o 22,1 mld zł w ujęciu nominalnym. Zasadniczo rok 2018 nie był łaskawy dla inwestorów. Z jednej strony niepokoje rynkowe skłaniały do bezpieczniejszych inwestycji, z drugiej natomiast spowolnienie gospodarcze nie pozwalało na uzyskiwanie zadowalających wyników inwestycyjnych. 2018 rok był udany dla inwestycji w dłużne papiery krótkoterminowe oraz bezpieczne obligacje skarbowe, które okazały się najlepszą inwestycją w skali roku. Pozostałe klasy aktywów nie przyniosły polskim inwestorom satysfakcjonujących stóp zwrotu. Znalazło to swoje odzwierciedlenie w umorzeniach jednostek funduszy inwestycyjnych, które wyniosły łącznie 12,4 mld zł, z czego większość była podyktowana sprzedażą funduszy rynku niepublicznego (12,9 mld zł). Wspomniana zmiana alokacji portfela w stronę bezpieczniejszych aktywów skutkowałą umorzeniami netto w łącznej wysokości 7,9 mld zł udziałów w funduszach akcyjnych oraz absolutnej stopy zwrotu, przy jednoczesnych zakupach netto funduszy pieniężnych i gotówkowych (13,1 mld zł). W 2018 r. największe odpływy kapitału z funduszy inwestycyjnych miały miejsce w kwietniu oraz w okresie od września do grudnia.

2018 r. przyniósł implementację przepisów w zakresie dyrektywy MIFID II, czego bezpośrednią konsekwencją jest obniżenie stawek opłaty za zarządzanie. W minionym roku dokonały się również liczne zmiany właścicielskie oraz padły zapowiedzi kolejnych ruchów, których konsekwencją będzie większa konsolidacja rynku funduszy inwestycyjnych w Polsce.

## Rynek leasingowy

W 2018 r. polskie firmy leasingowe sfinansowały środki trwałe o wartości 82,6 mld zł netto, tj. o 21,8% więcej r/r. Główne grupy finansowanych środków trwałych to pojazdy lekkie (48,4%), maszyny i inne urządzenia (26,3%) oraz transport ciężki (23,7%).

Całkowita wartość aktywnego portfela leasingowego wyniosła 46,6 mld zł (+23% r/r) i jest porównywalna z wartością kredytów inwestycyjnych udzielonych firmom przez banki (124,4 mld zł). Zdecydowaną większość (73%) klientów firm leasingowych stanowiły mikro i małe firmy z rocznymi obrotami do 20 mln zł.

Wejście w życie 1 stycznia 2019 roku zmian podatkowych przyczyniło się do istotnego wzrostu wolumenu finansowanych aut osobowych w IV kw. 2018 r. W całym roku branża leasingowa sfinansowała pojazdy osobowe o wartości ponad 39,9 mld zł, tj. o 31% więcej r/r.

W segmencie maszyn i urządzeń firmy leasingowe sfinansowały aktywa netto o wartości ponad 21,7 mld zł, przekraczając poziom poprzedniego roku o 18% r/r.

Prognoza wyników branży leasingowej pokazuje istotne wyhamowanie po 6 latach intensywnego rozwoju rynku. Dynamika branży leasingowej w 2019 r. na poziomie 5,5% będzie zgodna z prognozowanym wzrostem inwestycji prywatnych i scenariuszem rozwoju gospodarczego w Polsce.

## Sytuacja w sektorze bankowym

Zgodnie z opracowaną przez KNF „Informacją nt. sytuacji banków w okresie I-IX 2018 r.,” która na dzień publikacji niniejszego sprawozdania była najbardziej aktualną analizą polskiego sektora bankowego, w okresie pierwszych dziewięciu miesięcy 2018 r. sytuacja sektora bankowego pozostawała stabilna, m.in. dzięki wsparciu sprzyjającego otoczenia makroekonomicznego (utrzymujące się wysokie tempo wzrostu gospodarczego, dalsza poprawa sytuacji na rynku pracy, lepsze nastroje przedsiębiorstw i konsumentów).

Zyskowność banków w okresie I-IX 2018 r. wzrosła o 10,8% r/r za sprawą banków komercyjnych, których wyniki finansowe netto zwiększyły się o 13,3%, podczas gdy zyski banków spółdzielczych i instytucji kredytowych uległy wyraźnemu obniżeniu.

Poprawa wyników nastąpiła głównie dzięki zwiększeniu wyniku odsetkowego o 8,7% pod wpływem akcji kredytowej, która przełożyła się na wzrost kredytów konsumpcyjnych o 9,2% r/r, mieszkaniowych o 8,0% r/r, a kredytów od sektora przedsiębiorstw o 5,6% r/r. Jednocześnie banki oferowały bardzo niskie lub zerowe stopy procentowe dla depozytów sektora niefinansowego, co ograniczyło wzrost kosztów z tego tytułu do 1,0% r/r.

Pozytywny wpływ na wynik finansowy miały też przychody z tytułu dywidend (+43,4% r/r) oraz wynik z pozostałej działalności bankowej (+1,6% r/r). Negatywnie oddziaływał natomiast wynik z tytułu opłat i prowizji (- 4,8% r/r) oraz koszty działania i amortyzacji (+5,5% r/r). Największy wpływ na wzrost kosztów miały wynagrodzenia i narzuty na wynagrodzenia (+5,3% r/r), a w mniejszym stopniu koszty marketingu (+28,7% r/r), wydatki na informatykę (+10,7% r/r) oraz podatek od niektórych instytucji finansowych.

Umiarkowany wzrost ujemnego salda odpisów i rezerw (+ 4,1%) odnotowano głównie w efekcie wzrostu ujemnego salda odpisów z tytułu kredytów konsumpcyjnych (+21,2%), a w mniejszym stopniu z tytułu kredytów dla przedsiębiorstw (+4,2%) oraz pozostałych kredytów dla gospodarstw domowych (+1,1% r/r).

Zmiany powstałe w rachunku zysków i strat przełożyły się na nieznaczną poprawę głównych wskaźników efektywności działania, tj. obniżenie wskaźnika kosztów do dochodów (z 56,60% w okresie I-IX 2017 r. do 56,39% w okresie I-IX 2018 r.) oraz wzrost ROA (z 0,81% do 0,85%) i ROE (z 7,18% do 7,52%). Marża odsetkowa ustabilizowała się na poziomie 2,65%.

Banki kontynuowały działania zmierzające do wzrostu efektywności działania poprzez optymalizację zatrudnienia i sieci sprzedaży. Proces ten przyspieszyły dokonane przejęcia i fuzje oraz rozwój bankowości elektronicznej. W konsekwencji liczba zatrudnionych w sektorze bankowym uległa zmniejszeniu o 0,8 tys. osób, a sieć sprzedaży o 332 placówki).

W okresie pierwszych dziewięciu miesięcy suma bilansowa wzrosła o 6,8% r/r. Głównymi obszarami przyrostu po stronie aktywów był portfel kredytów dla sektora niefinansowego, a po stronie zobowiązań depozyty gospodarstw domowych oraz lokaty sektora rządowego.

Zwiększeniu akcji kredytowej sprzyjało utrzymujące się ożywienie gospodarcze, dalsza poprawa sytuacji na rynku pracy, wysoki poziom optymizmu konsumentów i przedsiębiorstw, niskie stopy procentowe, jak również modyfikacja strategii działania części banków w kierunku wzrostu udziału krótkoterminowych kredytów detalicznych. Dodatkowym czynnikiem był uruchomiony w 2016 r. Program „Rodzina 500+”, wpływający na wzrost skłonności części gospodarstw domowych do zwiększenia swojego zadłużenia.

Jakość portfela kredytowego ogółem pozostała stabilna. Udział w portfelu należności ze stwierdzoną utratą wartości wyniósł na koniec września 2018 r. 6,9% wobec 6,8% na koniec 2017 r. Wprowadzenie MSSF 9 skutkowało m.in. zmianą zasad prezentacji, klasyfikacji i wyceny instrumentów finansowych, w tym rozpoznawania i kalkulacji utraty ich wartości. Zmiana zasad raportowania spowodowała m.in.: wzrost stanu kredytów ze stwierdzoną utratą wartości i wzrost stanu odpisów na należności.

Przyspieszenie tempa wzrostu depozytów sektora niefinansowego (+7,6% r/r) wynikało z szybszego przyrostu depozytów gospodarstw domowych oraz nieco słabszego okresowego odpływu depozytów sektora przedsiębiorstw. Wzrostowi depozytów gospodarstw domowych służył obserwowany w gospodarce wzrost wynagrodzeń, niemniej rozwój bazy depozytowej znalazł się pod presją niskich stóp procentowych, powracających zjawisk inflacyjnych oraz polityki banków mającej na celu zwiększanie wyniku odsetkowego.

Baza kapitałowa pozostawała stabilna. W okresie I-IX br. odnotowano wzrost funduszy własnych o 5,8%.

Struktura własnościowa sektora nie uległa istotnej zmianie. Inwestorzy krajowi kontrolowali trzynaście banków komercyjnych (w tym osiem banków Skarb Państwa, a pięć kapitał prywatny) oraz wszystkie banki spółdzielcze.

Poziom koncentracji sektora bankowego pozostaje stabilny (udział 10-ciu największych banków w aktywach sektora, kredytach dla sektora niefinansowego oraz depozytach sektora niefinansowego na koniec września br. wynosił odpowiednio 71,1%; 69,4% i 74,7%).

Na koniec września br. na warszawskiej giełdzie (GPW) było notowanych 12 banków, skupiających 66,4% aktywów sektora (w ujęciu jednostkowym). Słaba koniunktura panująca na GPW, przełożyła się na obniżenie ich łącznej wartości rynkowej (z 216,5 mld zł na koniec ub.r. do 197,3 mld zł na koniec września br., tj. o -8,8%).

## Otoczenie prawne sektora bankowego

Poniższa tabela prezentuje wybrane akty prawne, które weszły w życie w 2018 r. i mają znaczący wpływ na sektor finansowy w Polsce. Niemal wszystkie implementują do polskiego porządku prawnego odpowiednie dyrektywy i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE).

Akt prawny	Data wejścia w życie	Cel inicjatywy ustawodawczej	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
<b>Ustawa z dnia 24.11.2017 r. o zmianie niektórych ustaw w celu przeciwdziałania wykorzystywaniu sektora finansowego do wyłudzeń skarbowych</b>	13.01.2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uszczelnienie systemu podatkowego, w szczególności ograniczenie wyłudzeń podatku VAT oraz innych przestępstw podatkowych.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utworzenie systemu teleinformatycznego izby rozliczeniowej (STIR) umożliwiającego wymianę informacji między systemem bankowym a Krajową Administracją Skarbową (KAS).</li><li>• Nałożenie na banki i SKOKi obowiązku przekazywania do STIR informacji i zestawień zawierających tajemnicę bankową/zawodową w celu ustalenia wskaźnika ryzyka.</li></ul>



Akt prawny	Data wejścia w życie	Cel inicjatywy ustawodawczej	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
<b>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2402 z dnia 12.12.2017 r. w sprawie ustanowienia ogólnych ram dla sekurytyzacji oraz utworzenia szczególnych ram dla prostych, przejrzystych i standardowych sekurytyzacji</b>	17.01.2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wprowadzenie wspólnych zasad dla państw członkowskich UE umożliwiających zastosowanie sekurytyzacji jako sprawnego narzędzia pozyskiwania i dywersyfikacji finansowania dla wybranych długoterminowych inwestorów oraz banków.</li> <li>Rozwój rynku sekurytyzacji w oparciu o solidne praktyki.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Określenie transakcji spełniających kryteria prostej, przejrzystej i standardowej sekurytyzacji.</li> <li>Zagwarantowanie przejrzystości transakcjom sekurytyzacji pozwalającej inwestorom na samodzielną ocenę ryzyka (bez opierania się wyłącznie na ocenach agencji ratingowych).</li> <li>Zapewnienie możliwości efektywnego przeniesienia ryzyka na inwestorów instytucjonalnych oraz banki.</li> </ul>
<b>Ustawa z dnia 1.03.2018 r. o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw (Ustawa wdrażająca pakiet MiFID 2)</b>	21.04.2018, a jednostkowe przepisy: 1.01.2019, 3.07.2019, 1.01.2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaimplementowanie zmian do krajowego porządku prawnego w związku z wejściem w życie europejskich regulacji dot. rynku kapitałowego, tj. Dyrektywy MiFID2 oraz Rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (UE).</li> <li>Dyrektywa MiFID2 i rozporządzenie MiFIR określają ramy prawne mające zastosowanie do firm inwestycyjnych, rynków regulowanych, dostawców usług w zakresie udostępniania informacji oraz firm z państw trzecich świadczących usługi inwestycyjne lub prowadzące działalność inwestycyjną w UE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zwiększenie uprawnień nadzorczych KNF nad firmami inwestycyjnymi oraz domami maklerskimi.</li> <li>Umożliwienie domom maklerskim pośredniczenia w zawarciu umowy lokaty strukturyzowanej.</li> <li>Zmiany w zakresie outsourcingu maklerskiego.</li> <li>Ograniczenie możliwości przyjmowania lub pobierania wynagrodzenia, prowizji lub jakichkolwiek korzyści pieniężnych lub niepieniężnych od osób trzecich, a zwłaszcza emitentów i dostawców produktów.</li> <li>Nowe zasady pobierania opłat manipulacyjnych przy zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.</li> <li>Wprowadzenie reguł dotyczących sprzedaży związanej przez podmioty świadczące detaliczne usługi finansowe.</li> <li>Nalożenie na firmy inwestycyjne dodatkowych obowiązków lub zmiana dotychczasowych w zakresie: kompetencji pracowników, systemu wynagradzania, organizacji przedsiębiorstwa, komunikacji z klientami, dopasowania instrumentu finansowego i strategii dystrybucji do grupy docelowej, raportowania. etc.</li> </ul>
<b>Ustawa z dnia 10.05.2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw</b>	20.06.2018 (obowiązek dostosowania działalności do 20.12.2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożenie do polskiego porządku prawnego unijnej dyrektywy ws. usług płatniczych (tzw. dyrektywę PSD2).</li> <li>Zapewnienie większej przejrzystości i spójności prawa w obszarze usług płatniczych oraz budowa jednolitego rynku płatności w UE.</li> <li>Zmiana zakresu usług płatniczych świadczonych przez banki oraz podmioty niebankowe świadczące usługi płatnicze.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozszerzenie przepisów ustawy na wszystkie waluty.</li> <li>Stosowanie przez banki opcji SHA w transakcjach płatniczych na terenie państw członkowskich bez względu na walutę transakcji oraz likwidacja opcji OUR.</li> <li>Obniżenie zakresu odpowiedzialności klienta za nieautoryzowaną transakcję płatniczą ze 150 euro do 50 euro.</li> <li>Zobligowanie banków do wykonywania komunikatów przesyłanych przez tzw. dostawców trzecich (różnego rodzaju fintechy) w ramach zawartych przez posiadaczy rachunków bankowych z tymi podmiotami umów o świadczenie usługi dostępu do informacji o rachunku (tzw. AIS) oraz umów o inicjowanie transakcji płatniczych za ich pośrednictwem (tzw. PIS).</li> </ul>
<b>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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</b>	25.05.2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozporządzenie o ochronie danych „RODO” zapewnia pełną harmonizację prawa w ramach UE, swobodny przepływ danych osobowych oraz lepszą kontrolę danych osobowych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Łatwiejszy dostęp dla klientów do danych (większa liczba informacji nt. sposobu przetwarzania danych i ich udostępnianie w przejrzysty i zrozumiały sposób).</li> <li>Prawo do przenoszenia danych (ułatwia przesyłanie danych osobowych pomiędzy dostawcami usług).</li> <li>Prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”).</li> <li>Uprawnienie Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych do nakładania kar pieniężnych w przypadku naruszenia zasad ochrony danych osobowych.</li> <li>W przypadku podmiotów przetwarzających dane na dużą skalę obowiązkowe jest powołanie Inspektora Ochrony Danych.</li> </ul>

Akt prawny	Data wejścia w życie	Cel inicjatywy ustawodawczej	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
<b>Rozporządzenie w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych</b>	23.06.2018  (dostosowanie działalności w terminie do 1.10.2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozporządzenie zostało uchwalone w związku z wdrożeniem do krajowego porządku prawnego pakietu MiFID 2.</li> <li>Uzupełnia dotychczasowe przepisy o mechanizmy mające zapewnić inwestorom większe bezpieczeństwo i lepszą jakość usług oraz ograniczyć możliwości otrzymania niedozwolonych zachęt przez firmy inwestycyjne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ustalono m.in.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ tryb postępowania firm inwestycyjnych przyjmujących lub przekazujących świadczenia pieniężne i niepieniężne;</li> <li>✓ zasady dotyczące otrzymywania lub wypłaty zachęt (drobnych świadczeń pieniężnych).</li> </ul> </li> <li>Wprowadzenie przepisów regulujących praktyki firm inwestycyjnych w zakresie:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sprzedaży krzyżowej;</li> <li>✓ emitowania i wystawiania instrumentów finansowych oraz doradztwa w tym obszarze;</li> <li>✓ rekomendowania, oferowania lub umożliwiania w inny sposób nabycia instrumentu finansowego;</li> <li>✓ przekazywania sprawozdań (określenie ich treści i terminów dostarczania klientowi).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ustawa z dnia 9.11.2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze wzmocnieniem nadzoru nad rynkiem finansowym oraz ochrony inwestorów na tym rynku</b>	01.01.2019 r. (z pewnymi wyjątkami)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dodanie o w rozdziale 12 ustawy Prawo bankowe oddziału AB „Przejęcie banku”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komisja Nadzoru Finansowego może podjąć decyzję o przejęciu banku przez inny bank za zgodą banku przejmującego, jeżeli nie zagrazi to bezpiecznej sytuacji banku przejmującego.</li> <li>Decyzja może zawierać warunki i terminy przejęcia banku przez inny bank.</li> <li>Z dniem przejęcia bank przejmujący wchodzi we wszystkie prawa i obowiązki banku przejmowanego.</li> <li>Fundusze własne banku przejętego przeznacza się na pokrycie strat bilansowych tego banku.</li> </ul>
<b>Ustawa z dnia 15.12.2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.</b>	1.10.2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ustawa implementuje do polskiego prawa przepisy unijnej dyrektywy dot. ubezpieczeń (IDD – Insurance Distribution Directive) i zastępuje wcześniej obowiązującą Ustawę o pośrednictwie ubezpieczeniowym.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zobowiązuje dystrybutorów ubezpieczeń do uczciwego, rzetelnego i profesjonalnego postępowania.</li> <li>Nakłada na dystrybutorów ubezpieczeń obowiązek określania wymagań i potrzeb ubezpieczeniowych klienta na podstawie uzyskanych od niego informacji oraz przekazywania mu odpowiednich informacji o produkcie ubezpieczeniowym i o dystrybutorze ubezpieczeń.</li> <li>Zobowiązuje dystrybutorów ubezpieczeń do ujawniania charakteru ich wynagrodzenia.</li> <li>Zobowiązuje agenta oferującego ubezpieczenia do powiadamiania klienta czy działa na rzecz jednego czy wielu zakładów ubezpieczeń oraz informowania go na rzecz jakich zakładów ubezpieczeń wykonuje działalność agencyjną.</li> <li>Wymusza stały rozwój kompetencji osób odpowiedzialnych za dystrybucję ubezpieczeń.</li> </ul>

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

### 1. Misja, wizja, wartości i cele strategii na lata 2019-2021

Strategia Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na lata 2019-2021 stanowi kontynuację dotychczasowych kierunków rozwoju i opiera się na obowiązujących wcześniej wartościach i założeniach. Od lat misja, wizja i wartości Grupy pozostają niezmiennie:

<b>Misja</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Wspieranie klientów w codziennych sukcesach</li></ul>
<b>Wizja</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Najlepszy bank detaliczny i komercyjny, cieszący się trwałą lojalnością pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa.</li></ul>
<b>Wartości</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Przyjazny   Rzetelny   Dla Ciebie</li></ul>

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 zadowolenia klientów.
- 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 wzmacniać swój udział w głównych segmentach rynku w procesie rozwoju organicznego, a także wykorzystując możliwości rozwoju nieorganicznego.
- Prześcignie tempo wzrostu konkurencji.
- Wykreuje środowisko pracy wzmacniające zaangażowanie pracowników poprzez współpracę, komunikację oraz inicjatywy oddolne powstające we wszystkich 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

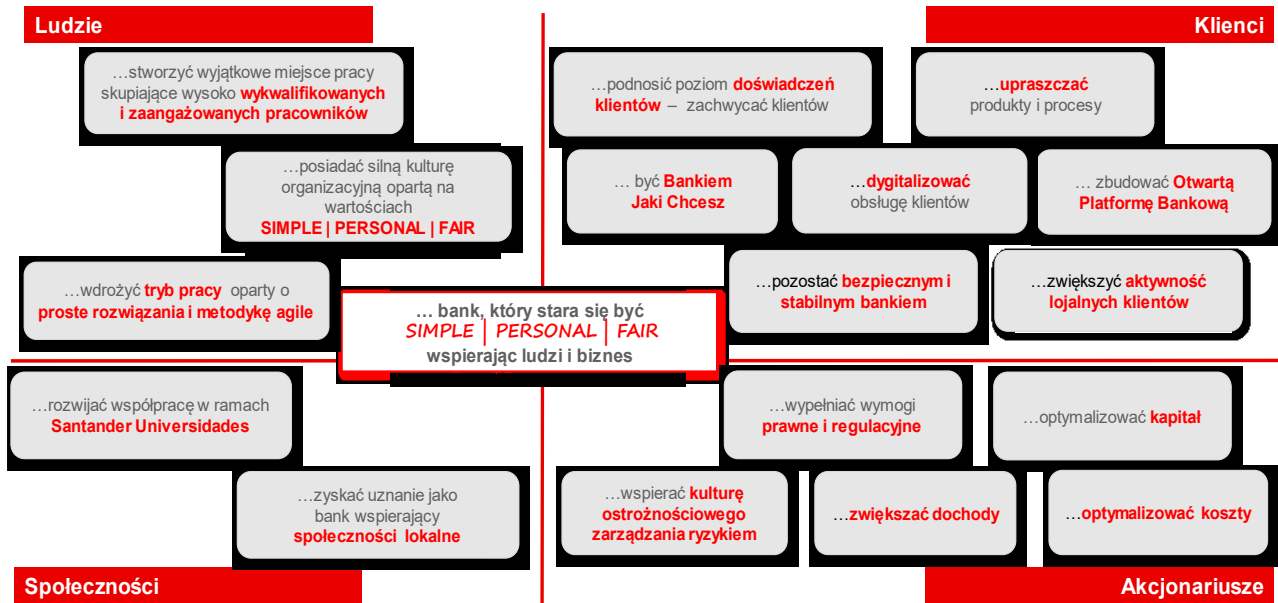
Powyższe założenia znalazły odzwierciedlenie w celu strategicznym Grupy na lata 2019-2021, jakim jest:

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 2019-2021 zorientowane na główne grupy interesariuszy: pracowników, klientów, społeczności i akcjonariuszy. W każdym z tych obszarów zdefiniowane zostały kluczowe mierniki efektywności, umożliwiające ocenę postępów w procesie realizacji strategii.



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. Pod wpływem zmian w uwarunkowaniach zewnętrznych i wewnętrznych możliwa jest także konieczność zrewidowania przyjętych przez Grupę kluczowych mierników efektywności strategii.

## 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 zaangażowania doradców). Rozwiązaniom tym sprzyja postępująca cyfryzacja procesów bankowych oraz rosnąca ilość klientów preferujących kanały zdalne.

### Kultura organizacyjna

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”.

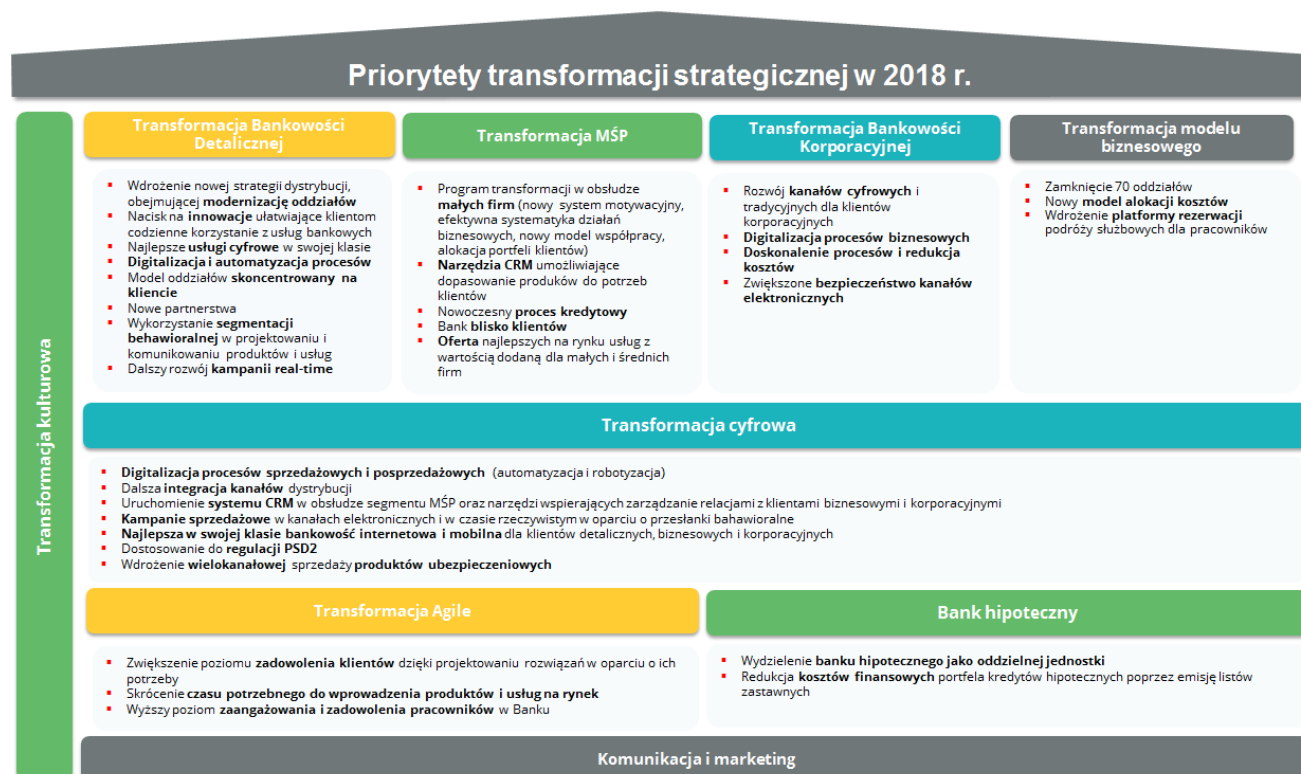


Grupa promuje następujące standardy zachowań:



### 3. Realizacja strategicznych programów transformacyjnych

W 2018 r. Grupa kontynuowała realizację programów transformacyjnych takich jak: transformacja biznesowa, transformacja modelu biznesowego, transformacja cyfrowa, transformacja kulturowa, transformacja Agile, komunikacja i marketing oraz projekt utworzenia banku hipotecznego. Przedsięwzięcia te mają kluczowe znaczenie dla realizacji strategii i zgodnie z założeniami powinny zapewnić Grupie ponadprzeciętną sprawność i efektywność działania oraz wyjątkową jakość, dostępność i poziom digitalizacji oferowanych usług. Sukcesywne wdrożenia w ramach programów transformacyjnych wzmacniają uznanie klientów dla oferty Grupy i jej pozycjonowanie oraz renomę Banku jako pracodawcy i odpowiedzialnego podmiotu gospodarczego.



## Wybrane projekty w ramach realizacji programów transformacyjnych

Program strategiczny	Główny kierunek działania	Kluczowe wdrożenia w 2018 r.
<b>Transformacja biznesowa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działania skoncentrowane na Bankowości Detalicznej, MŚP oraz Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej.</li> <li>Budowa modelu biznesowego kładącego nacisk na wzmacnianie pozytywnych doświadczeń klientów, upraszczanie oferty produktowej, optymalizowanie procesów i polityk cenowych oraz dystrybucji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożenie nowego procesu otwierania kont poza oddziałem.</li> <li>Karta wielowalutowa dla klientów indywidualnych.</li> <li>Uruchomienie brand. ienie pierwszych oddziałów w nowym formacie oraz stref Santander w centrach handlowych.</li> <li>Zwiększenie efektywności biznesowej poprzez wprowadzenie nowego modelu grupowania oraz rytmu pracy Doradców MŚP.</li> <li>Udostępnienie platformy księgowej (w ramach usług Santander internet) umożliwiającej klientom prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą prowadzenie księgowości samodzielnie lub ze wsparciem księgowej (e-Księgowość).</li> <li>Uruchomienie portalu dla osób planujących założenie własnej działalności gospodarczej (dzialalnosc.pl).</li> <li>Wdrożenie narzędzia wykorzystującego zaawansowaną analitykę danych (ze źródeł wewnętrznych i zewnętrznych), umożliwiającego lepsze zrozumienie potrzeb dużych przedsiębiorstw i rozpoznawanie obszarów potencjalnej współpracy.</li> <li>Rozwój produktów inwestycyjnych dla dużych przedsiębiorstw .</li> </ul>
<b>Transformacja modelu biznesowego</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podnoszenie efektywności organizacji poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ kontrolowanie nakładów inwestycyjnych i kosztów operacyjnych,</li> <li>✓ optymalizowanie procesu zarządzania nieruchomościami i siecią oddziałów,</li> <li>✓ ograniczanie złożoności organizacyjnej, eliminację duplikujących się funkcji i wykorzystanie synergii między różnymi obszarami Banku,</li> </ul> </li> <li>szacowanie i monitorowanie korzyści płynących z transformacji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optymalizacja sieci oddziałów.</li> <li>Zmiana wizualizacji placówek bankowych, central, bankomatów, wpłatomatomatów oraz wszelkich oznakowani związanych ze zmianą marki.</li> <li>Optymalizacja portfela nieruchomości własnych Banku.</li> <li>Zmiana wszystkich regulacji bankowych pod kątem zmiany marki.</li> <li>Przygotowanie powierzchni biurowych na potrzeby projektu Agile.</li> <li>Wdrożenie platformy rezerwacji podróży służbowych dla pracowników.</li> <li>Wdrożenie nowego modelu alokacji kosztów.</li> </ul>
<b>Transformacja cyfrowa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizacja inicjatyw mających na celu doskonalenie obsługi klientów, wypracowywanie kompleksowych rozwiązań i ich dogodne udostępnianie w kanałach dystrybucji, w tym: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ upraszczanie procesów i dostosowywanie ich do potrzeb klientów,</li> <li>✓ wprowadzanie zdalnych rozwiązań dla nowych produktów,</li> <li>✓ rozszerzanie obsługi posprzedażowej oraz tworzenie nowych narzędzi dla doradców, w tym rozwój CRM z wykorzystaniem narzędzi Business Intelligence.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umożliwienie posiadaczom konta osobistego prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą założenia rachunku firmowego online.</li> <li>Uruchomienie kolejnych procesów posprzedażowych w kanałach elektronicznych, m.in. umożliwienie klientom częściowej lub całkowitej spłaty kredytu i zadłużenia w karcie kredytowej w ramach usług Santander internet.</li> <li>Dalsze automatyzowanie procesów transakcyjnych, posprzedażowych i back-office'owych na wdrożonej w 2017 r. platformie robotyzacyjnej (RPA).</li> <li>Umożliwienie klientom dokonywania płatności za zakupy przez internet poprzez: Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay i BLIK.</li> <li>Rozszerzenie oferty produktowej, m.in. o ubezpieczenia komunikacyjne (OC, AC, NNW i ASSISTANCE) dostępne w kanałach zdalnych, w tym w aplikacji Santander mobile.</li> <li>Udostępnienie w aplikacji mobilnej mPodpisu dla klientów indywidualnych, tj. bezpiecznej i wygodnej alternatywy (dla kodów SMS) autoryzowania płatności za zakupy online.</li> </ul>
<b>Komunikacja i marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budowanie świadomości nowej marki Banku na rynku krajowym oraz wzmacnianie jej siły poprzez przekazy oparte na emocjach i wartościach oraz oczywiste asocjacje z międzynarodową grupą finansową należąca do jednej z najbardziej rozpoznawalnych marek bankowych w Europie i na świecie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeprowadzenie rebrandingu w związku z decyzją o zmianie marki Banku Zachodniego WBK S.A. na Santander Bank Polska S.A. w ramach którego: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ uruchomiono ogólnopolskiej kampanię informacyjną i wizerunkową w mediach,</li> <li>✓ przekazano klientom komunikację powitalną,</li> <li>✓ udostępniono informacje o rebrandingu i towarzyszących mu zmianach w systemach bankowości elektronicznej i w internecie.</li> </ul> </li> </ul>

## Wybrane projekty w ramach realizacji programów transformacyjnych (cd.)

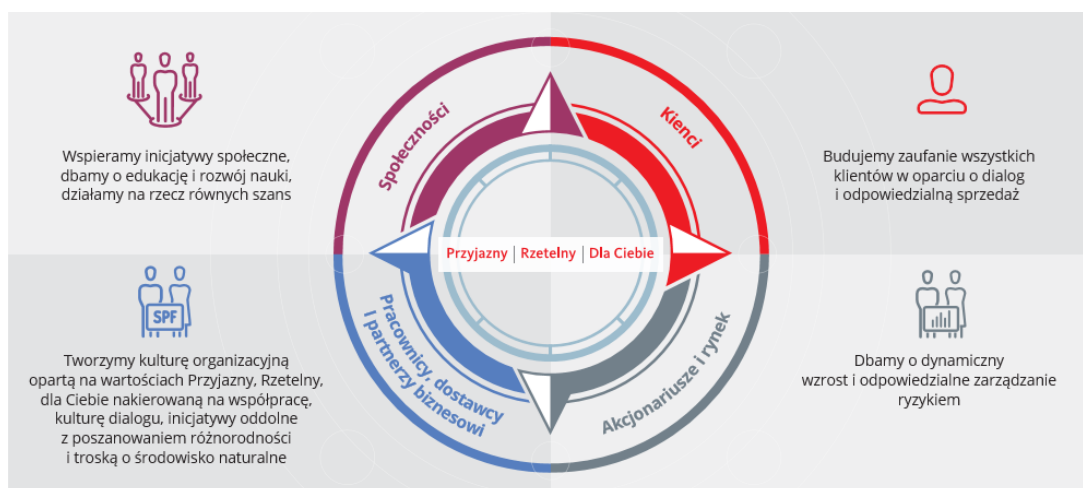
Program strategiczny	Główne kierunki działania	Kluczowe wdrożenia w 2018 r.
<b>Transformacja kulturowa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transformacja kulturowa jako warunek powodzenia wszystkich wprowadzanych zmian.</li> <li>Obejmuje swym zakresem:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ kształtowanie kompetencji przywódczych i pracę nad rozwojem pracowników i zespołów,</li> <li>✓ realizację celów strategicznych i codziennych zadań zgodnie z wartościami „Przyjazny   Rzetelny   dla Ciebie”,</li> <li>✓ budowanie zaangażowania pracowników i kreowanie wizerunku Banku jako najlepszego pracodawcy na rynku.</li> <li>✓ wdrożenie wartości Agile</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dostosowanie trybu pracy Banku do metodyki Agile i transformacja kultury organizacyjnej w kierunku zwinnych metod pracy (kampania Agile).</li> <li>Internal branding – objęcie pracowników Banku działaniami zwiększającymi poczucie dumy z przynależności do globalnej Grupy Santander.</li> <li>Digitalizacja procesów kadrowych - mapowane i doskonalenie w trybie ciągłym procesów związanych z rekrutacją, wdrażaniem do pracy, adaptacją, rozwojem, szkoleniami oraz finalizowaniem współpracy.</li> <li>Realizacja celów strategicznych i projektów zgodnie z wartościami Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie oraz „Bank jaki Chcesz”</li> <li>Uruchomienie projektu Różnosprawni, promującego zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.</li> <li>Współpraca z Santander Universitades – budowanie jednolitego, pozytywnego wizerunku Santander Bank Polska S.A. wśród społeczności akademickiej w ramach procesu dzielenia się wiedzą.</li> <li>Działania przygotowujące pracowników wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. do pracy w Santander Bank Polska S.A.</li> </ul>
<b>Bank hipoteczny</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Powołanie banku hipotecznego jako odrębnego, wyspecjalizowanego podmiotu w Grupie Santander Bank Polska S.A. pod nazwą Santander Bank Hipoteczny S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uzyskanie zgody Zarządu i Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. na utworzenie banku hipotecznego.</li> <li>Kontynuacja prac zmierzających do uruchomienia banku hipotecznego.</li> </ul>
<b>Transformacja Agile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożenie nowego modelu pracy z zastosowaniem metodyki Agile („zwinnej”), która               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ułatwia dostosowywanie organizacji do dynamicznie zmieniającego się otoczenia rynkowego oraz oczekiwań klientów,</li> <li>✓ skraca czas wprowadzania produktów na rynek,</li> <li>✓ usprawnia poszukiwania i testowanie nowych innowacyjnych rozwiązań,</li> <li>✓ zwiększa zadowolenie klientów.</li> </ul> </li> <li>Nowa metodyka wymaga zmiany obecnego modelu działania i odejścia od złożonych struktur na korzyść małych interdyscyplinarnych zespołów rozumiejących potrzeby klientów oraz potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe rozwiązania.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uruchomienie pierwszych Tribe’ów (Omnikanałowość, Klient Indywidualny, Inżynieria Ryzyka, Finansowanie Potrzeb Klientów Indywidualnych, Codzienne Bankowanie, Business Intelligence).</li> <li>Trwają prace przygotowujące do wdrożenia kolejnych Tribe’ów Bankowości Detalicznej, Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz dostarczających komponenty wspólne.</li> </ul>

## 4. Strategia odpowiedzialnego biznesu

Kierując się przekonaniem, że zarządzanie w oparciu o zasady społecznej odpowiedzialności przyczynia się do długoterminowego zrównoważonego wzrostu, Santander Bank Polska S.A. podjął określone zobowiązania etyczne, społeczne i środowiskowe, wykraczające poza zobowiązania prawne wobec interesariuszy.

W ramach działań na rzecz zrównoważonego rozwoju Bank zarządza ryzykiem społecznym i środowiskowym oraz buduje długoterminową wartość dla wszystkich interesariuszy.

### KOMPAS SANTANDER BANK POLSKA S.A.: WARTOŚCI I KIERUNKI DZIAŁAŃ ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU



### PRIORYTETY STRATEGII ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU SANTANDER BANK POLSKA NA LATA 2019–2021

- Status lidera w polskim sektorze bankowym pod względem działań społecznie odpowiedzialnych i zrównoważonego rozwoju.
  - ✓ Wsparcie beneficjentów i aktywnych wolontariuszy zaangażowanych w projekty Banku.
  - ✓ Dalszy rozwój strategicznych programów społecznej odpowiedzialności biznesu: Jak jeździsz, Santander Press Foto, Santander Orchestra, Obsługa bez barier, Tu mieszkam, tu zmieniam i inne.
  - ✓ Wsparcie dla lokalnych inicjatyw poprzez Fundację Santander Polska.
  - ✓ Wdrożenie programu odpowiedzialnej sprzedaży i obsługi.
  - ✓ Aktywny udział w partnerstwach i rankingach CSR.
- Finansowanie przedsięwzięć o profilu „klimatycznym” sprzyjających transformacji gospodarki w kierunku niskiego zużycia węgla.
- Wspieranie przedsiębiorstw z niskodochodowych i wrażliwych segmentów rynku poprzez ułatwianie im dostępu do usług finansowych
  - ✓ Promowanie edukacji finansowej i integracji finansowej.
  - ✓ Oferowanie wysokiej jakości produktów i usług.
  - ✓ Dostosowanie oferty do potrzeb poszczególnych grup i społeczności.
- Inwestowanie w społeczności lokalne z naciskiem na ułatwianie dostępu do wyższego wykształcenia.
  - ✓ Dalszy rozwój programu Santander Universidades.
  - ✓ Programy i narzędzia edukacyjne dla wszystkich grup wiekowych.
  - ✓ Program dla osób wykluczonych finansowo mający na celu wyposażenie ich w rachunki bankowe.



## 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.
- Tempo rozwoju gospodarki.
- 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: multikanalowość, 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.
- Wzmoczona 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.
- Wyzwaniem będzie pogodzenie ze sobą rosnących wymogów kapitałowych oraz inwestycji koniecznych w celu transformacji działalności.
- Dodatkowe wymogi kapitałowe oraz presja obciążeń podatkowych i opłat regulacyjnych.
- Brak ostatecznego rozwiązania kwestii kredytów hipotecznych w CHF.
- Zagrożenia dla cyberbezpieczeństwa systemów bankowych.
- Obniżająca się rentowność banków.

## 6. Przewidywana sytuacja gospodarcza w 2019 r.

Rośnie niepewność dotycząca perspektyw światowej gospodarki. Inwestorzy obawiają się napięć w handlu międzynarodowym, przebiegu procesu w ramach tzw. Brexitu, spowolnienia w Chinach i niestabilności politycznej w Europie. Światowe instytucje obniżają swoje oczekiwania co do wzrostu w 2019 r. Wciąż jednak wydaje się, że popyt wewnętrzny strefy euro ma silne fundamenty, a wzrost PKB w Europie w 2019 r. obniży się tylko delikatnie. Również w USA spowolnienie może okazać się nieznaczne – wskaźniki nastrojów biznesowych pozostają wysokie, jednak na niekorzyść oddziaływać mogą podwyżki stóp procentowych i wygasanie efektu obniżki podatków. Wygląda zatem na to, że światowy wzrost gospodarczy, choć spowolni, to jednak pozostanie dostatecznie mocny, aby główne banki centralne, zwłaszcza Fed i EBC, kontynuowały proces normalizacji polityki pieniężnej. Pogarszające się otoczenie zewnętrzne będzie się odbijać negatywnie na wynikach polskiego eksportu i przemysłu, który jest silnie powiązany z europejskim łańcuchem dostaw.

W Polsce przeciwwagą dla negatywnych tendencji globalnych będzie dalszy wzrost krajowych inwestycji finansowanych ze środków UE, które już w ostatnich kwartałach zanotowały mocne ożywienie. Według naszych szacunków w obecnej siedmioletniej perspektywie finansowej szczyt wydatków finansowanych z tego źródła jest dopiero przed nami. Konsumpcja prywatna pozostanie najmocniejszym motorem wzrostu, chociaż w tym obszarze najlepsze chwile mamy już raczej za sobą. W efekcie, tempo wzrostu PKB w Polsce będzie stopniowo spowalniać z ok. 5% w 2018 r. do ok. 4% w 2019 r., nadal jednak pozostając jednym z najwyższych w Europie i powyżej potencjału naszej gospodarki.

Na rynku pracy wyczerpują się rezerwy – stopa bezrobocia jest na nowych minimach, a pogłębiające się braki kadrowe są jedną z głównych barier dla firm w rozwijaniu biznesu. Na szczęście wydaje się, że napływ migrantów zarobkowych nadal trwa, co daje

przedsiębiorcom wciąż pewną przestrzeń do działania. Niepokojące jest to, że nawet przy wzroście stopy aktywności zawodowej podaż krajowej siły roboczej raczej nie będzie już rosła. To czyni naszą gospodarkę coraz bardziej uzależnioną od napływu pracowników z zagranicy i pozwala oczekiwać, że dynamika płac nie zmaleje, jeśli gospodarka ma się rozwijać w tempie ok. 4 proc. rocznie.

Dynamika cen nie tylko wciąż jest niska, ale wręcz pozostała w tyle za inflacją w większości gospodarek europejskich. Naszym zdaniem wyjaśniają to częściowo wyniki finansowe firm, które do tej pory były wystarczająco dobre, aby firmy mogły sobie pozwolić na absorbowanie kosztów, zamiast przerzucania ich na klientów. Jednak taka sytuacja nie może trwać zbyt długo, tym bardziej, że widzimy coraz więcej sygnałów, że proces kompresji marż przez firmy jest już dość zaawansowany. W efekcie, niebawem zobaczymy większą skalę przerzucania kosztów na ceny lub wyniki firm pogorszą się dość znacząco w warunkach spowolnienia gospodarczego. Oczekujemy stopniowego wzrostu inflacji bazowej w 2019 r. do ok. 2,5% na koniec roku. Wskaźnik CPI będzie się poruszał po bardzo podobnej trajektorii.

Polski bank centralny przygląda się rozwojowi sytuacji gospodarczej z dużym spokojem, co wydaje się uzasadnione, biorąc pod uwagę brak nierównowag ekonomicznych do tej pory. Odbicie inflacji bazowej w 2019 r. będzie dość powolne, w związku z czym trudno wyobrazić sobie podwyżki stóp procentowych w Polsce w tym roku.

Wzrost kredytów i depozytów prawdopodobnie pozostanie solidny, choć może nieco spowolnić wobec 2018 r. Niskie stopy procentowe będą korzystne dla wkładów bieżących, chociaż ostatnio obserwowany wzrost kosztów depozytów może nieco redukować różnicę w stopach wzrostu depozytów na żądanie i terminowych.

Złoty może być przejściowo słabszy na początku roku wraz z napływem słabszych danych makro, niepewnością związaną z Brexitem oraz dalszymi podwyżkami stóp w USA.

Oczekujemy, że EUR/PLN wzrośnie powyżej górnego ograniczenia przedziału 4,26-4,34 w I kw. 2019 r., a później będzie stopniowo opadać do 4,30 na koniec roku. W dalszej części roku złoty może być nieco mocniejszy, ale tempo umocnienia nie będzie wysokie w obliczu braku podwyżek stóp w Polsce, postępującego spowolnienia gospodarczego i rynkowych obaw o wynik wyborów parlamentarnych zaplanowanych na jesień.

## V. Relacje z pracownikami

### 1. Zarządzanie zasobami ludzkimi

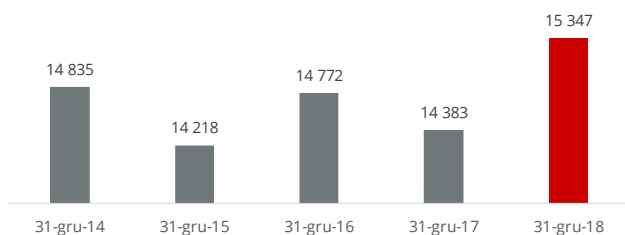
#### Kapitał ludzki

Na dzień 31 grudnia 2018 r. stan zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniósł 15 347 etatów wobec 14 383 etatów na 31 grudnia 2017 r., w tym 12 253 etaty liczyły kadry Santander Bank Polska S.A. (11 291 etatów na 31 grudnia 2017 r.), a 2 628 etatów kadry Grupy SCB S.A. (2 664 etaty na 31 grudnia 2017 r.).

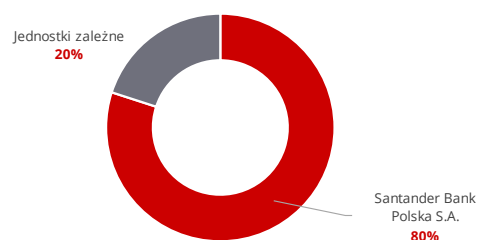
Wzrost zatrudnienia w Banku i Grupie odpowiednio o 8,5% r/r i 6,7% r/r jest konsekwencją nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. i wszystkich akcji Santander Securities S.A. z dniem 9 listopada 2018 r. W ujęciu porównywalnym (tj. po wyłączeniu kadr przejętego banku w liczbie 1 513 etatów i spółki inwestycyjnej w liczbie 16 etatów), zatrudnienie zmniejszyło się o 5,0% r/r etatów w Banku, a w Grupie o 3,9% r/r etatów. Spadek porównywalnego zatrudnienia wynika z transformacji modelu biznesowego Santander Bank Polska S.A. poprzez digitalizację i zwiększanie udziału zdalnych kanałów dystrybucji w sprzedaży i obsłudze klientów, co przekłada się na ograniczanie obsady kadrowej w sieci oddziałów Banku z jednoczesnym wzmacnianiem obszarów wsparcia biznesu. Transformacja realizowana była przy maksymalnym wykorzystaniu naturalnej fluktuacji pracowników i z uwzględnieniem aktualnych potrzeb biznesowych oraz uwarunkowań rynkowych.

W dniu 10 stycznia 2019 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. podjął uchwałę o zamiarze przeprowadzenia zwolnień grupowych, a 31 stycznia 2019 r. zawarł porozumienie określające zasady zwolnień grupowych ze wszystkimi organizacjami związkowymi działającymi w Banku. Zamiarem Zarządu Banku jest przeprowadzenie zwolnień do 1400 pracowników Banku (ok. 11% wszystkich zatrudnionych na dzień 31 grudnia 2018 r.) w okresie od lutego do 31 grudnia 2019 r. Wysokość kosztów redukcji szacowana jest na 70-90 mln zł.

ZATRUDNIENIE W GRUPIE SANTANDER BANK POLSKA S.A. OD 31.12.2014 R. DO 31.12.2018 R. (W ETATACH)

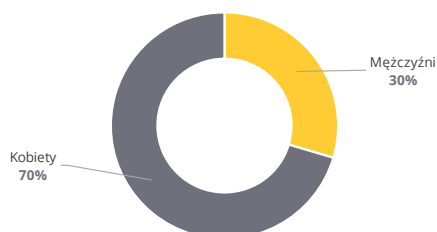


STRUKTURA ZATRUDNIENIA W GRUPIE KAPITAŁOWEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA 31.12.2018 R.

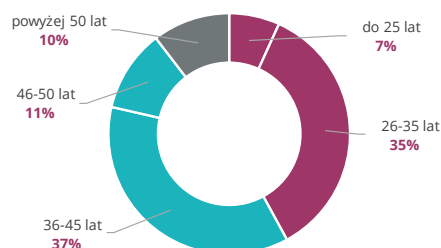


Kapitał ludzki i intelektualny Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. opiera się na wysoko wykształconych pracownikach, stale zwiększających swoje kompetencje w toku codziennej pracy oraz w ramach programów rozwojowych zapewniających najwyższą jakość kształcenia. Programy rozwojowe kierowane do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

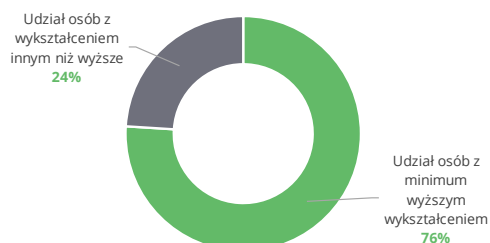
STRUKTURA ZATRUDNIENIA W GRUPIE SANTANDER BANK POLSKA S.A. WG PŁCI



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



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



## Strategia zarządzania zasobami ludzkimi

Celem strategicznym Pionu Partnerstwa Biznesowego – odpowiedzialnego za zarządzanie kadrami w Santander Bank Polska S.A. – jest budowanie silnej pozycji rynkowej Banku jako najbardziej pożądanego pracodawcy poprzez budowanie pozytywnych doświadczeń pracowników na każdym etapie cyklu zawodowego, wspieranie ich rozwoju oraz tworzenie przyjaznego środowiska pracy.

Pozycję najlepszej instytucji bankowej na rynku zapewniają Bankowi działania zorientowane na wzmacnianie przywództwa i transformację kulturową.



W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. osiągnął cele przyjęte do realizacji w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (mierzone kluczowymi miarami efektywności dla tego obszaru):

- **wskaźnik zaangażowanych pracowników** w rocznym badaniu zaangażowania wyniósł **72%**.
- pozycja **1. pracodawcy w sektorze bankowym** (w rankingu Antal).

#### Wizerunek pożądanego pracodawcy

- Wizerunek pożądanego pracodawcy zapewniać ma stały dopływ utalentowanych osób do pracy w Santander Bank Polska S.A.
- Model rekrutacji i adaptacji nowych pracowników podlega ciągłym modyfikacjom.
- Wzmacnianie obecności i pozytywnego wizerunku Banku na uczelniach, targach pracy i w internecie.
- Promowanie kultury pracy w oparciu o wartości Przyjazny|Rzetelny|Dla Ciebie oraz metodykę Agile.
- Budowanie pozytywnych doświadczeń kandydata na pracownika i pracownika (Candidate Experience i Employee Experience).
- Realizowanie inicjatyw wspierających politykę różnorodności i integracji.

#### Zaangażowanie

- Tworzenie środowiska pracy wspierającego zaangażowanie.
- Pogłębianie zaangażowania pracowników poprzez dbałość o ich potrzeby na każdym etapie życia zawodowego.
- Nacisk na doskonalenie w trybie ciągłym procesów kadrowych związanych z rekrutacją, wdrażaniem do pracy, adaptacją, rozwojem, szkoleniami oraz finalizowaniem współpracy.
- Badanie zaangażowania - realizowane rok rocznie w 3 kwartale - diagnozuje obszary wymagające zmian, aby stale podnosić poziom zaangażowania pracowników.

#### Rozwój

- Nacisk na inicjatywy szkoleniowe i rozwojowe kierowane do ekspertów i menedżerów, w tym najwyższej kadry zarządczej (m.in. Leaders for Employees, programy talentowe, YoUniversity, działania szkoleniowe).
- Transformacja cyfrowa - udział w tworzeniu organizacji ukierunkowanej na technologię.

#### Przywództwo

- Liderzy - w swojej codziennej pracy z zespołami - aktywnie współpracują, wspierają innych, mówią wprost, słuchają z uwagą, okazują szacunek, dotrzymują obietnic, angażują się w zmiany i pracują z pasją.
- Doskonala swoje kompetencje by jeszcze efektywniej przewodzić, rozwijać swoje zespoły i realizować cele biznesowe.
- Rozwój umiejętności i doświadczeń w zakresie zarządzania zmianami w zwinnym modelu przywództwa i w warunkach transformacji.
- Ww. podejście do zarządzania umożliwi liderom coraz skuteczniejszą realizację założonych celów.

## Polityka zarządzania potencjałem pracowników

Transformacja kulturowa stanowi fundament zmian zachodzących w Santander Bank Polska S.A. i ma na celu przekształcenie organizacji w najlepszy Bank komercyjny w Polsce do 2019 r. W głównym nurcie tych działań znalazły się następujące przedsięwzięcia:

- Kontynuowano wdrażanie metodyki pracy Agile, która wymaga zmiany dotychczasowego modelu działania i odejścia od złożonych struktur na korzyść małych interdyscyplinarnych zespołów rozumiejących potrzeby klientów oraz potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe rozwiązania. Nowym modelem pracy w środowisku Agile objęto 350 pracowników Banku, a w 2019 r. dołączą kolejni.
- W ramach procesu rebrandingu pracownicy Banku zostali objęci działaniami mającymi na celu zwiększenie poczucia dumy z przynależności do globalnej sieci.
- Kontynuowano promocję kultury korporacyjnej, jednolitej dla Grupy Santander na całym świecie, definiowanej hasłami: Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie, opierającej się na 8 postawach i zachowaniach oraz kulturę wzajemnego doceniania współpracowników, poprzez korzystanie z platformy StarMeUp.
- Położono nacisk na propagowanie różnorodności (program mentoringowy dla kobiet i seria spotkań inspiracyjnych, projekt Różnosprawni, promujący zatrudnienie osób z niepełnosprawnością), doskonalenie procesów kadrowych związanych z rekrutacją, wdrażaniem do pracy, adaptacją, rozwojem, szkoleniami oraz finalizowaniem współpracy (Candidate i Employee Experience) oraz budowę jednolitego i pozytywnego wizerunku Santander Bank Polska S.A. wśród społeczności akademickiej i studenckiej.

W odpowiedzi na potrzeby strategiczne i biznesowe Banku w 2018 r. Departament Rozwoju przygotował katalog propozycji rozwojowych adresowanych do konkretnych grup pracowników.

W ramach wspierania kadry menedżerskiej przeprowadzono szereg działań na rzecz rozwoju przywództwa:

- Wdrożono programy rozwijające kompetencje przywódcze kadry zarządzającej, najwyższej kadry kierowniczej oraz szerokiej społeczności menedżerów, w tym badanie stylów przywódczych, badanie przywództwa Agile, Program „Leaders for Employees”.
- Rozpoczęto intensywne działania z zakresu budowania spójności przywództwa poprzez warsztaty kształtujące postawę liderów i wzmacniające zaangażowanie pracowników (we współpracy z globalną firmą konsultingową).
- Z uwagi na dynamiczne zmiany w środowisku biznesowym, przeprowadzono szkolenia dla populacji liderów w sieci oddziałów pod hasłem „Lider w świecie VUCA (volatility, uncertainty, complexity, ambiguity)” oraz szkolenia w ramach transformacji sieci oddziałów, a także rozpoczęto wdrażanie nowego programu adaptacyjnego, dostarczającego narzędzi w zakresie zarządzania zmianą.
- W ramach działań promujących różnorodność (a szczególnie wyrównany udział kobiet i mężczyzn w kadrze menedżerskiej), kobiety liderki mogą uczestniczyć w sesjach inspiracyjnych i mentoringowych poświęconych przywództwu i pomagającym budować osobistą markę.

Istotnym przedsięwzięciem kadrowym w 2018 r. było wdrożenie do pracy w Banku nowych pracowników w ramach procesu przejścia i integracji wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. W tym celu przygotowano i przeprowadzono program szkoleniowy obejmujący wszystkich pracowników przejętego Banku. Program został dostosowany do profilu poszczególnych grup docelowych i wykorzystywał model „blended learning”, łączący szkolenia stacjonarne, e-learning, gamifikację oraz formułę „eksperti - ekspertom”.

Santander Bank Polska S.A. jako pracodawca reprezentuje globalną markę Santander i działa w oparciu o wspólne dla całej organizacji wartości: Przyjazny|Rzetelny|Dla Ciebie. Korzysta przy tym z doświadczeń i zaplecza Grupy Santander, uczestnicząc w ogólnogrupowych programach rozwojowych i talentowych (np. Young Leaders of Tomorrow) oraz realizując projekty biznesowe i technologiczne wspólnie z przedstawicielami 10 kluczowych dla Grupy Santander rynków globalnych (np. Workday). Dla pracowników Banku w Polsce jest to unikalne doświadczenie rozwojowe i kulturowe, sprzyjające rozwojowi różnorodności w Banku.

## 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 rozszerza ich 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 wakuujące stanowiska pracy. System umożliwi dotarcie do większego grona osób, które są zainteresowane podjęciem pracy w Banku oraz dysponują odpowiednimi kompetencjami, predyspozycjami i motywacją.

Narzędziem wspierającym proces rekrutacji jest też Program Praktyk i Staży Santander Bank Polska S.A. prowadzony we współpracy z uczelniami wyższymi na terenie kraju, który pozyskuje młodych, wykształconych i uzdolnionych pracowników.

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. intensywnie wykorzystywał media społecznościowe w procesie rekrutacji (social media recruiting) i koncentrował się na działaniach zwiększających pozytywne doświadczenia kandydata. Skuteczność kampanii rekrutacyjnych zwiększyła:

- przedsięwzięcia promujące wizerunek Banku jako nowoczesnego pracodawcy (wykorzystanie takich narzędzi jak: chatbot wspierający kontakt z kandydatami, Waywer – wideo wiadomości potwierdzające termin spotkania rekrutacyjnego, ogłoszenia rekrutacyjne na Facebook'u);
- aktywność na portalach społecznościowych (LinkedIn, Facebook);
- programy skierowane do wybranych grup kandydatów;
- promowanie zatrudniania osób z niepełnosprawnością – Program Różnosprawni.

Szczególny nacisk położono na pozyskiwanie kompetencji o nowym profilu, tj. lepiej dostosowanych do takich wyzwań rynku jak zmienność, digitalizacja i robotyzacja.

Jednym z celów na 2019 r. będzie zacieśnienie współpracy z Santander Universidades w celu wzmocnienia pozytywnego wizerunku Santander Bank Polska S.A. jako pracodawcy i instytucji bankowej wśród społeczności studenckiej.

## 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. Celem ostatecznym polityki wynagrodzeń jest zapewnienie długoterminowego zrównoważonego rozwoju Grupy, zabezpieczającego interesy kluczowych grup interesariuszy (pracowników, akcjonariuszy, klientów i społeczności lokalnych).

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 tzw. Material Risk Takers (MRT). Obowiązująca polityka została uaktualniona w 2018 r. i jest spójna z polityką wynagrodzeń Grupy Santander, stosownymi wytycznymi EBA 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. Postanowienia i zapisy zawarte w polityce wynagrodzeń Grupy definiują zasady ustalania stałych i zmiennych składników wynagrodzenia, kryteria wypłaty zmiennych wynagrodzeń i wszystkich pozostałych elementów (stałe, zmienne, długoterminowe programy motywacyjne, itp.).

W 2018 r. polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A. została dostosowana do wymogów EBA/GL/2016/06 i 13/12/2016 w zakresie wynagrodzeń związanych ze sprzedażą i dystrybucją detalicznych produktów i usług bankowych. Do systemu premiowania Bankowości Oddziałowej wprowadzono istotne zmiany, takie jak wzmocnienie roli jakości (element rozliczany w systemie premiowym niezależnie od wyników biznesowych) i modyfikacja metodologii wyliczania premii i wag poszczególnych komponentów systemu premiowania (uwzględnianie w premii praw i interesów konsumentów). Jednocześnie doprecyzowano okres stosowania klauzuli malus, który upływa wraz z datą ostatniej płatności wynagrodzenia odroczonego w instrumencie finansowym. Dodatkowo zakres polityki rozszerzono o zapisy dotyczące wynagrodzeń zmiennych za sprzedaż produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych (MiFID).

## 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 2 kwartale 2018 r. i zakończył się regulacją wynagrodzeń w Banku. Wśród przesłanek realizacji tego procesu wymienić można chęć docenienia indywidualnych wyników pracy i postaw pracowników, retencję talentów oraz budowanie i wzmacnianie pozytywnego wizerunku pracodawcy na rynku pracy.

## Zmienne składniki wynagrodzenia

Funkcjonujące w Banku 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 (dynamika lub wartość zysku netto, wskaźnik kosztu kredytu, NPL, RWA) oraz odpowiedniego poziomu wskaźników jakościowych (satisfakcja 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 programy motywacyjne (3-letnie) kierowane do kluczowych pracowników. Nagroda w programie przyznawana jest w formie akcji Santander Bank Polska S.A. (nowa emisja), o ile spełnione zostały określone w regulaminie Programu przesłanki biznesowe (szczegóły w części 5 „Organy władzy”, rozdz. XIII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2018 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

W 2018 r. Santander Bank Polska został po raz drugi laureatem ogólnopolskiego konkursu „Best Benefits Strategy 2018” za najciekawszą i najbardziej efektywną strategię świadczeń pozapłacowych dla pracowników.

Bank oferuje pracownikom rozbudowany i zróżnicowany pakiet świadczeń dodatkowych, który zwiększa atrakcyjność miejsca pracy oraz poczucie komfortu i bezpieczeństwa pracownika oraz jego bliskich, a także zachęca do prowadzenia zdrowego trybu życia i pomaga w utrzymaniu równowagi między pracą a życiem osobistym.

Katalog świadczeń dodatkowych obejmuje kartę Multisport, grupowe ubezpieczenia na życie, program zniżek na produkty partnerów biznesowych, atrakcyjne warunki refundacji zakupu okularów korekcyjnych, pomoc finansową, prywatną kompleksową opiekę medyczną z bardzo szerokim zakresem ponadobligatoryjnych usług medycznych. Ponadto Bank oferuje pracownikom – na preferencyjnych warunkach – specjalne pakiety stomatologiczne, pakiety medyczne dla członków rodziny, a także pakiet szpitalny dla całej rodziny.

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.

W ramach wsparcia dla rodzin wychowujących dzieci Bank przeznaczają środki na wyprawki szkolne dla uczniów do lat 16 i refunduje koszty opieki nad dziećmi w żłobkach, przedszkolach i klubach dziecięcych oraz wyjazdy zorganizowane (półkolonie, obozy, kolonie i zimowiska). Dodatkowo - zgodnie z nowo wprowadzoną polityką wsparcia dla rodziców - w związku z narodzinami dziecka rodzice mogą 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 granicami, łączący w sobie integrację firmową, dobrą zabawę i aktywny wypoczynek rodzinny. W 2018 r. w rajdzie uczestniczyło blisko 1 500 pracowników z rodzinami.

Od dwóch lat realizowany jest wewnętrzny program „Zdrowie na Bank”, który jest częścią globalnego programu BeHealthy Grupy Santander. Projekt opiera się na holistycznym modelu zdrowia, a jego celem jest promocja zdrowego trybu życia i idei work-life balance. W ramach czterech filarów tematycznych „Jedź zdrowo”, „Bądź aktywny”, „Bądź ergo” i „Dbaj o siebie” prowadzone są działania edukacyjne i motywacyjne oraz oddolne akcje prozdrowotne (we współpracy z partnerami wewnętrznymi i zewnętrznymi).

## Nagrody otrzymane przez Santander Bank Polska S.A.

Poniżej zaprezentowano najważniejsze nagrody i wyróżnienia dla Santander Bank Polska S.A. jako pracodawcy:

- Certyfikat Top Employer przyznany w niezależnym badaniu Top Employers Institute, prowadzonym w wielu krajach świata w celu wskazania czołowych globalnych pracodawców, którzy tworzą sprzyjające warunki pracy, dbają o talenty i ich rozwój na wszystkich szczeblach organizacji oraz ciągle doskonalą praktyki HR.
- Zwycięstwo w kategorii "Bankowość" oraz kolejne wyróżnienie w kategorii "Ogólnopolskiej" w konkursie Solidny Pracodawca Roku 2017, nagradzającym firmy i organizacje, które tworzą wyjątkowe miejsca pracy oraz realizują najlepsze praktyki w zakresie zatrudnienia i doskonalenia pracowników, angażują się w ciekawe projekty i kampanie społeczne oraz marketingowe.
- Prestiżowy tytuł Najbardziej Pożądanego Pracodawcy przyznawany organizacjom, które dbają o rozwój talentów, tworzą najlepsze warunki pracy i doskonałe procesy rekrutacji.
- Laureat konkursu „Best Benefits Strategy 2018” za najciekawszą i najbardziej efektywną strategię świadczeń pozapłacowych oferowanych pracownikom banku.

## 2. Szkolenia i rozwój

Programy rozwojowe oraz bieżące szkolenia biznesowe umożliwiają pracownikom i kadry kierowniczej wszechstronny rozwój, przyczyniając się do realizacji celów strategicznych i kluczowych projektów biznesowych Banku. Przyjęty model rozwojowo-szkoleniowy zwiększa efektywność działania Banku oraz zaspakaja potrzeby pracowników związane z budowaniem kariery zawodowej. W coraz większym zakresie czerpie też z rozwiązań dostępnych w ramach globalnej Grupy Santander.

Realizowane w 2018 r. programy są głównie odzwierciedleniem kluczowych obszarów strategii rozwoju Grupy i można je pogrupować w następujące bloki tematyczne:

- Budowanie spójności przywództwa w organizacji.
- Tworzenie organizacji samouczącej się (wspieranie pracowników w rozwoju przy zapewnieniu im w tym obszarze znacznej swobody decyzyjnej, budowanie społeczności ludzi gotowych do dzielenia się wiedzą i doświadczeniem).
- Agile, w tym praca nad budowaniem efektywności zespołowej, rozwijanie umiejętności technologicznych, wdrożenie w metodyce agile, nowy program wdrożeniowy.

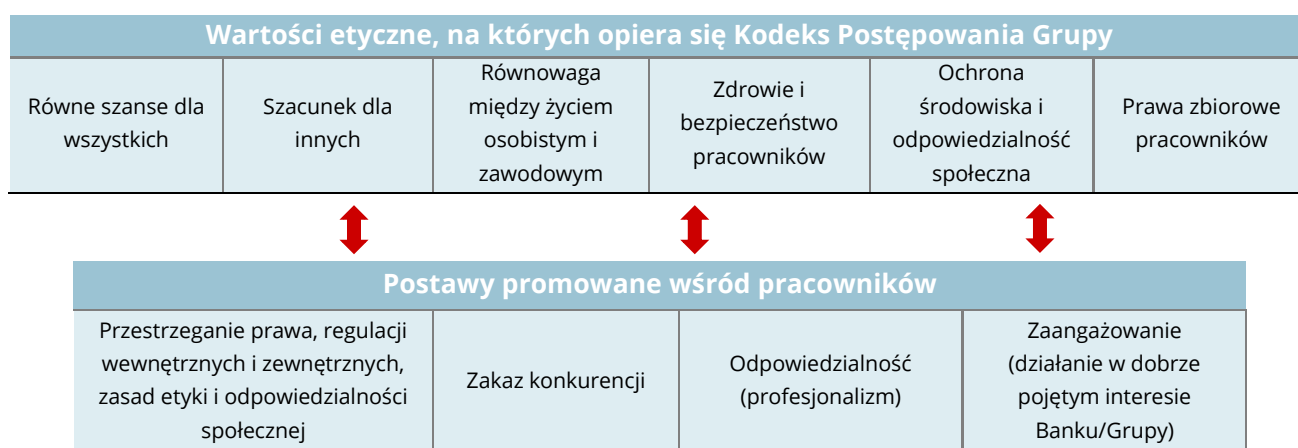


- Budowanie nowych doświadczeń klienta - obowiązkowe szkolenia dla pracowników oddziałów wynikające z wymogów regulacyjnych lub dążenia do zapewniania klientom najwyższej jakości obsługi; rozwój kompetencji pracowników w zakresie sprzedaży wybranych produktów Banku i Grupy Kapitałowej; szkolenia nt. budowania doświadczeń klienta; szkolenia produktowe i z szeroko rozumianej wiedzy bankowej.
- Szkolenie wdrożeniowe dla wszystkich pracowników byłego Deutsche Bank Polska S.A. przed dniem podziału.
- Lokalne i globalne programy talentowe (np. szkolenia: „Zostań liderem transformacji”, „Zostań doradcą z portfolio”, z zakresu UX- Junior UX designer oraz programy Grupy Santander: Mundo i Gwiazdy Ryzyka).

### 3. 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.

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

Stale rozwijane są narzędzia i zasoby minimalizujące prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka odpowiedzialności karnej za przestępstwa pracowników. Stworzony w tym celu Model Corporate Defence to 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 w także w kampanii informacyjno-szkoleniowej RiskPro, która utrzuca kulturę ryzyka w organizacji.

W 2018 r. Bank wdrożył metodologię i procedurę zarządzania ryzykiem reputacji, co usprawni zarządzanie tym ryzykiem oraz zwiększy efektywność sprawowania kontroli nad ryzykiem reputacji, które jest ryzykiem przekrojowym i stanowi jeden z ważniejszych elementów w zakresie procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności w Banku. Czynniki wpływające na wzrost ryzyka reputacji podlegają efektywnemu monitoringowi i zarządzaniu.

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](mailto: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 2018 r. rozpoczęto prace związane z budową platformy informatycznej, która ułatwi pracownikom zgłaszanie wszelkich niepokojących ich spraw, również anonimowo, i umożliwi jeszcze sprawniejsze zarządzanie zgłoszeniami.

W 2018 r. Bank kontynuował szeroką akcję szkoleniowo-edukacyjną w bankowym intranecie, która z jednej strony przypominała pracownikom o istniejących kanałach komunikacyjnych, z drugiej natomiast zachęcała do zgłaszania wszelkich naruszeń prawa.

## VI. Relacje z klientami

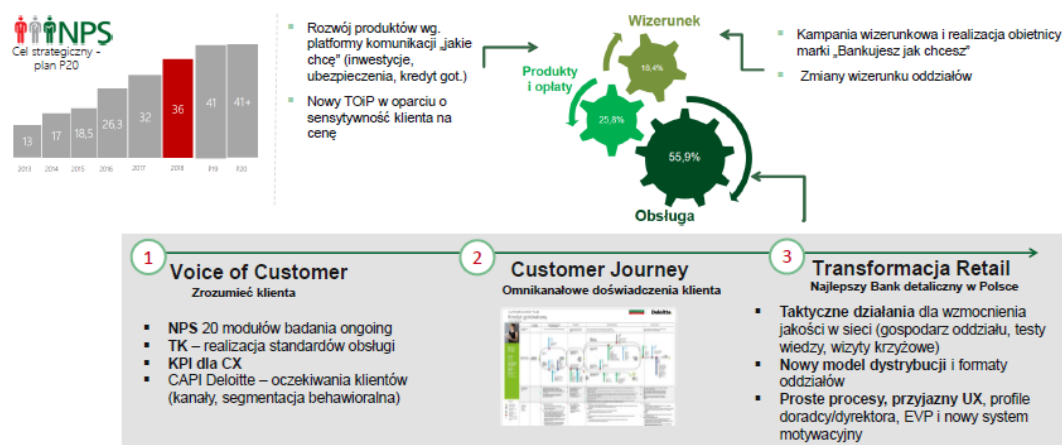
### 1. Zarządzanie jakością obsługi i doświadczeniem klienta

#### Strategia zarządzania doświadczeniami klienta

Zgodnie ze strategią Santander Bank Polska S.A., który aspiruje do pozycji banku pierwszego wyboru dla klienta, satysfakcja i lojalność klienta to wartości fundamentalne. Istotnym źródłem przewagi konkurencyjnej Banku w zarządzaniu doświadczeniami klientów jest wygodna, wielokanałowa obsługa wszędzie tam, gdzie przebywa klient w myśl obietnicy marki „Bank Jaki Chcesz”/„Bankujesz Jak Chcesz”.

W 2018 r. strategia zarządzania doświadczeniami klientów opierała się na trzech głównych filarach:

- 1) Voice of Customer – zbieranie w trybie ciągłym informacji zwrotnej od klientów w ramach 20 modułów badań satysfakcji i lojalności klientów, realizacja stałych badań Tajemniczego Klienta, zdefiniowanie kluczowych wskaźników efektywności w zarządzaniu doświadczeniami klientów oraz realizacja badań poszerzających wiedzę o oczekiwaniach klientów i postrzeganiu przez nich współpracy z bankiem.
- 2) Customer Journey – analizowanie i projektowanie omnikanalowych doświadczeń klienta.
- 3) Transformacja Retail, w tym taktyczne działania dla wzmocnienia jakości w sieci oddziałów (wprowadzenie roli gospodarza oddziału, testy wiedzy, wizyty krzyżowe), nowy model dystrybucji i formaty oddziałów, uproszczenie procesów, przyjazny UX i nowy system motywacyjny.



Głównymi działaniami podjętymi przez Grupę w 2018 r. w celu poprawy satysfakcji klientów były:

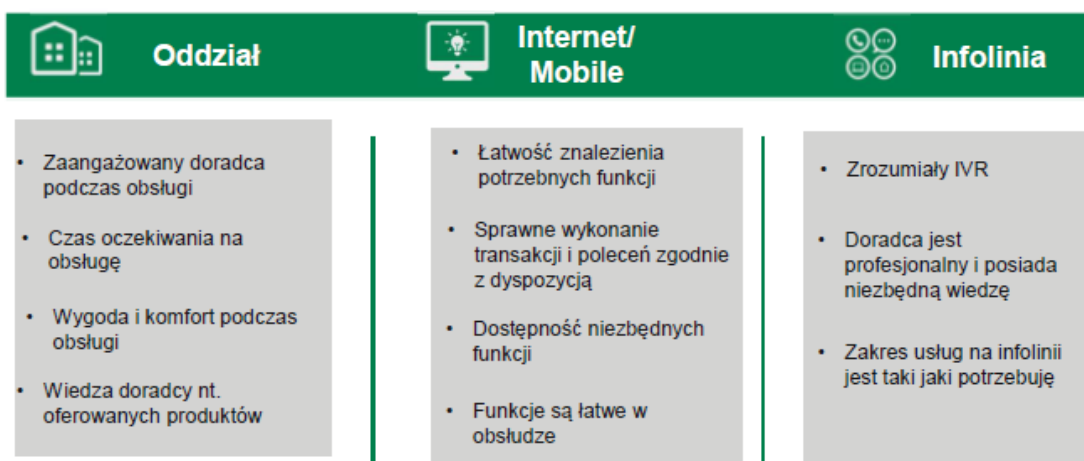
- rozwój produktów według platformy komunikacji „Jakie Chceć” (inwestycje, ubezpieczenia, kredyt gotówkowy),
- nowa taryfa opłat i prowizji w oparciu o sensytywność klienta na cenę,
- kampania wizerunkowa i realizacja obietnicy marki „Bankujesz Jak Chcesz”,
- zmiany wizerunku oddziałów.

W oparciu o analizę oczekiwań i potrzeb klientów Bank projektuje pozytywne doświadczenia klienta, zarządza nimi oraz buduje lojalne i trwałe relacje. Lojalność klienta i jego skłonność do rekomendowania marki mierzy wskaźnik NPS (Net Promoter Score), który został włączony w cele sieci dystrybucji oraz jednostek wsparcia.

## Wsluchiwanie się w głos klienta

Aby dobrze rozumieć klientów, Bank analizuje ich wypowiedzi z różnych źródeł. Prowadzony jest stały monitoring lojalności i zadowolenia klientów ze współpracy z Bankiem. Bezpośrednio po wizycie klienta w oddziale i rozmowie z doradcą, jest on pytany o opinię na temat ostatniego spotkania. W 2018 r. wyniki tego badania były podstawą do doskonalenia jakości w sieci oddziałów, placówek partnerskich, sieci VIP i Private Banking, a wskaźniki skłonności do polecenia Banku zostały wpisane w system motywacyjny pracowników sieci. Opierając się na ww. badaniu 90% klientów było zadowolonych z ostatniej wizyty w oddziale.

### CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA SKŁONNOŚĆ DO POLECENIA BANKU:



Bank utrzymuje ponadto system wczesnego reagowania, w ramach którego dyrektorzy oddziałów otrzymują alerty sygnalizujące niezadowolenie klienta (np. wyrażone w ankiecie) i wyjaśniają daną sytuację, aby zapobiegać powstawaniu negatywnych doświadczeń w przyszłości.

Pomimo istotnych zmian, które miały miejsce w 2018 r. (rebranding, przejęcie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.) lojalność klientów pozostaje nadal na wysokim poziomie. W segmencie klienta indywidualnego osiągnięto NPS na poziomie 35%, co daje 2-procentowy wzrost w porównaniu do pierwszego półrocza 2018 i 3-procentowy wzrost w stosunku do 2017 r.

## Projektowanie pozytywnych doświadczeń klientów

Przy projektowaniu doświadczeń klientów Bank uwzględnia ich oczekiwania, zmiany na rynku i w branży bankowej oraz trendy społeczne i kulturowe. Kwestią kluczową jest zapewnienie spójnych doświadczeń i dostępności oferty produktowo-usługowej we wszystkich punktach kontaktu. Projektowanie doświadczeń klientów w 2018 r. opierało się na metodologii design thinking oraz mapach podróży (customer journey) klientów z Bankiem, z uwzględnieniem wszystkich punktów kontaktu klienta z marką Santander Bank Polska oraz roli każdego z tych kanałów. W ramach Programu Transformacji Detalicznej opracowano kluczowe mapy ścieżek klienta i wyznaczono kluczowe punkty bólu i dla:

- otwarcia konta,
- kredytu gotówkowego,
- otwarcia lokaty,
- złożenia reklamacji do banku,
- zamknięcia konta.

## NAGRODY ZA JAKOŚĆ W 2018:



Złoty Bankier  
(III miejsce)  
Najwyższa Jakość Obsługi



Bank Roku 2018  
w Polsce według  
magazynu The Banker

## Zarządzanie reklamacjami

Santander Bank Polska S.A. dba nie tylko o to, aby obsługa reklamacji spełniała wymogi regulacyjne, ale też stale pracuje nad zwiększeniem zadowolenia klientów z procesu na każdym etapie – od sposobu przyjęcia reklamacji aż po zakończenie jej rozpatrywania i zakomunikowanie wyników klientowi. Bada ponadto zadowolenie klientów po zakończonym procesie reklamacyjnym. Poniższe statystyki podsumowują działalność Banku w tym zakresie:

- 78% reklamacji rozpatrywanych jest na korzyść klienta,
- 22% klientów poleciłoby nasz Bank innym,
- 60% wszystkich reklamacji zamykanych jest do 3 dni roboczych.

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, oprócz tradycyjnej formy listownej, mogą być przekazywane przez SMS oraz w bankowości internetowej i mobilnej. Klienci otrzymują też SMS z potwierdzeniem przyjęcia oraz rozpatrzenia reklamacji.

Reklamacje proste, niewymagające skomplikowanej analizy, zamykane są w tzw. szybkiej ścieżce ze wsparciem robotów, co pozwala na zamknięcie sprawy dla klienta w ciągu 1 dnia roboczego (np. reklamacje transakcji w bankomatach).

Reprezentantem interesów klienta w Santander Bank Polska S.A. jest rzecznik klienta, który odgrywa rolę wewnętrznej instancji odwoławczej w procesie reklamacyjnym.

## 2. Obsługa bez barier

Santander Bank Polska S.A. od ponad 9 lat realizuje i rozwija kompleksowy Program „Obsługa bez Barier”, którego celem jest zapewnienie dostępu do komfortowego korzystania z usług i produktów Banku dla klientów ze szczególnymi potrzebami (osób z niepełnosprawnością, seniorów, kobiet w ciąży). Udogodnienia tworzone są we współpracy z klientami i ekspertami. Bank dba o dostępność we wszystkich kanałach obsługi, od sieci oddziałów po bankowość mobilną.

Santander Bank Polska S.A. udostępnia swoim klientom:

- sieć certyfikowanych oddziałów bez barier (153 placówki wg stanu na 16 stycznia 2019 r.). Co roku kolejne oddziały poddawane są audytom dostępności architektonicznej dla klientów z niepełnosprawnościami (w 2018 r. – 19 oddziałów);
- obsługę wideo w polskim języku migowym (PJM) świadczoną przez doradców Contact Center;
- rozwiązania biometryczne stanowiące wsparcie identyfikacji klientów;
- tzw. „mówiące” bankomaty przystosowane do obsługi przez osoby niewidome i słabowidzące – 217 udźwiękowionych maszyn (wg stanu na 16 stycznia 2019 r.);
- serwis bankowości internetowej i mobilnej dostępne dla klientów z niepełnosprawnościami;
- komunikację reklamową dostosowywaną do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku (audiodeskrypcja) oraz słuchu – napisy oraz tłumacz PJM. Filmy dostępne na stronie programu Obsługa bez barier ([www.santander.pl/obb](http://www.santander.pl/obb)) oraz bankowym kanale YouTube.

W styczniu 2017 r. Santander Bank Polska S.A. jako pierwszy polski bank wyposażył 20 wybranych oddziałów w przenośne pętle indukcyjne wspierające obsługę osób słabosłyszących. W 2018 r. kontynuowano rozwój dostępności Banku dla tej grupy osób. Między innymi:

- Opracowano nowe oznaczenie dla „mówiących bankomatów”, wykorzystując w tym celu specjalne naklejki w alfabecie Braille’a, z zachowaniem wysokokontrastowej kolorystyki;
- Na przełomie 2017/2018 przeprowadzono pilotażową akcję rekrutacyjną, w wyniku której zatrudniono zespół pracowników z niepełnosprawnością słuchu do prac archiwizacyjnych. Równolegle przeprowadzono szeroko zakrojoną edukację oraz komunikację wewnętrzną i zewnętrzną na temat rozwoju dostępnego środowiska pracy. Działania te realizowane są w Banku w ramach projektu „Różnosprawni”;
- W czerwcu 2018 r. bank otrzymał wyróżnienie w konkursie „Wielkopolska Otwarta dla Osób z Niepełnosprawnościami” za działania z zakresu kompleksowego przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu osób z niepełnosprawnościami oraz wyrównywanie szans w dostępie do usług bankowych.

### 3. Rozwiązania CRM

W 2018 r. kontynuowano prace nad optymalizacją procesów CRM, poprawą wydajności odpowiednich systemów oraz dalszą integracją kanałów sprzedaży.

#### Rozbudowa funkcjonalności narzędzi CRM i integracja kanałów sprzedaży

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. prowadził prace w ramach 2. fazy rozwoju systemów CRM zorientowanej na rozbudowę funkcjonalności narzędzi CRM w kanałach dystrybucji. Uruchomiono pierwsze w pełni zautomatyzowane działanie „end-to-end” w sieci bankomatowej, obejmujące identyfikację potrzeby klienta przez system CRM, prezentację odpowiedniej oferty na ekranie bankomatu oraz możliwość dokonania zakupu produktu bezpośrednio w urządzeniu. Wdrożono ponadto komunikację on-line z bramką SMS, automatyzując proces realizacji kampanii w tym kanale. Model dystrybucji leadów sprzedażowych dostosowany został do potrzeb kanałów sprzedażowych, zwłaszcza w zakresie obsługi klientów firmowych banku.

Rozszerzono funkcjonalności uniwersalne przeznaczone dla wszystkich segmentów klientów, a także wprowadzono rozwiązania wspierające nowy model obsługi klientów MŚP. Optymalizowano dotychczasowe rozwiązania CRM, w tym aplikacje front-endowe oraz środowiska analityczne wspierające akcje CRM.

Systemy CRM zostały przystosowane do wymogów wynikających z wejścia w życie RODO. Wraz z przejęciem wydzielonej części Deutsche Banku przez Santander Bank Polska S.A. w systemach CRM odwzorowana została specyfika obsługi klientów i produktów połączonych banków. Przygotowano też i wdrożono mechanizmy ułatwiające doradcom identyfikację i aktualizację błędnych danych klientów. Dzięki wdrożonym rozwiązaniom możliwe stało się uruchomienie bardziej efektywnych procesów pozyskiwania i aktualizacji danych klientów, w szczególności danych kontaktowych oraz zgód, umożliwiających proaktywne oferowanie produktów i usług Banku.

#### Wzrost wykorzystania potencjału klientów

Na początku roku przeprowadzono reportfelizację klientów w oparciu o algorytm ich preferencji oddziałowych. Klienci korzystający z usług innego oddziału niż macierzysty zostali do niego przypisani. Wyłoniona też została grupa klientów wykorzystująca wyłącznie bankowość oddziałową jako kanał kontaktu z bankiem, co umożliwiło jej wyłączenie z kampanii realizowanych przez Multikanalowe Centrum Komunikacji i przyczyniło się do bardziej optymalnego i efektywnego wykorzystania obu kanałów.

W oparciu o mechanizmy wprowadzone na przełomie 2017 i 2018 r. uruchomione zostały działania promocyjne (m.in. wsparcie dla promocji oferty Konta Jakże Chce) wykorzystujące w szerszym zakresie komunikację międzykanałową. Ponadto Bank maksymalizował wykorzystanie potencjału własnej bazy klientów w ramach analizy wynikających z modeli skłonności klientów, modyfikując warunki kwalifikujące ich do kampanii marketingowych. W kwietniu 2018 r. wprowadzony został nowy tryb zarządzania zadaniami CRM kierowanymi do narzędzi NEOCRM+, uwzględniający cykl życia klientów, który ułatwia doradcom interakcje z klientami i pracę z przyporządkowanymi im portfelami.

Ciągłe działania rozwojowe i optymalizacyjne zaowocowały poprawą wskaźników takich jak: Hit Rate na realizowanych kampaniach, poziomem skontaktowania oraz wykorzystania kanałów wspierających (SMS, email itp). Wzrósł udział sprzedaży generowanej w wyniku wsparcia CRMowego oraz poziomem zadowolenia klientów - wskaźniki NPS klientów objętych kampaniami CRM są wyraźnie wyższe niż dla klientów, którzy nie zostali objęci tymi działaniami.

## VII. Relacje z inwestorami

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

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 rynkiem kapitałowym, w tym z akcjonariuszami, środowiskiem inwestorskim i analitykami. Santander Bank Polska S.A. dokłada wszelkich starań, aby uczestnikom tego rynku zapewnić systematyczny i terminowy dostęp do wysokiej jakości, przejrzystych informacji, które umożliwią im 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, szczególnie mocno koncentrując się na proaktywnym 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 2018 r. – w ramach standardowych działań z zakresu relacji inwestorskich – inwestorzy, akcjonariusze i analitycy giełdowi mieli okazję spotykać się z Zarządem Banku na licznych konferencjach brokerskich w Polsce i za granicą, a także podczas prezentacji typu „road-shows” i spotkań indywidualnych.

Santander Bank Polska S.A. uczestniczył w sześciu międzynarodowych konferencjach inwestorskich w 2018 roku oraz road show związanym z programem emisji euroobligacji Banku ("program EMTN").

Tradycyjnie, zorganizowano cztery konferencje dla analityków poświęcone wynikom kwartalnym, które – zgodnie z najlepszymi praktykami – były transmitowane przez Internet w języku polskim i angielskim, a nagrania z nich zostały udostępnione na stronach internetowych Banku (<https://santander.pl/relacje-inwestorskie/serwis-relacji-inwestorskich.html>)

W internetowym serwisie relacji inwestorskich (<https://santander.pl/relacje-inwestorskie/serwis-relacji-inwestorskich.html>) dostępne są wszystkie bieżące informacje na temat najważniejszych wydarzeń dotyczących Santander Bank Polska S.A.

### 2. Kapitał zakładowy, akcjonariat i notowania akcji

#### Zmiany w strukturze akcjonariatu w 2018 r.

Na koniec grudnia 2018 r. kapitał zakładowy Santander Bank Polska S.A. wyniósł 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	Liczba akcji i głosów na WZA				Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZA			
	31.12.2018	30.09.2018	30.06.2018	31.12.2017	31.12.2018	30.09.2018	30.06.2018	31.12.2017
Banco Santander S.A.	68 880 774	67 680 774	67 680 774	68 880 774	67,47%	68,13%	68,13%	69,34%
Nationale-Nederlanden PTE S.A. <sup>1)</sup>	nd.	nd.	4 993 431	nd.	nd.	nd.	5,03%	nd.
Pozostali	33 207 531	31 652 707	26 659 276	30 452 707	32,53%	31,87%	26,84%	30,66%
<b>Razem</b>	<b>102 088 305</b>	<b>99 333 481</b>	<b>99 333 481</b>	<b>99 333 481</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

<sup>1)</sup> Fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden PTE S.A.: Nationale Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny i Nationale Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny.

W porównaniu z końcem 2017 r. w strukturze własnościowej kapitału zakładowego Santander Bank Polska S.A. wystąpiły następujące zmiany:

- udział akcjonariusza kontrolującego, tj. Banco Santander S.A. uległ rozwodnieniu z 69,34% do 67,47% w wyniku emisji 2 754 824 akcji Banku serii N (akcje podziałowe), które przydzielono Deutsche Bank AG w ramach transakcji nabycia przez Santander Bank Polska S.A. wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.
- akcje podziałowe, przydzielone Deutsche Bank AG, zwiększyły udział akcjonariuszy mniejszościowych w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ Santander Bank Polska S.A. z 30,66% do 32,52%.

Pozostałe śródroczne ruchy w ramach kapitału zakładowego miały charakter przejściowy i były efektem:

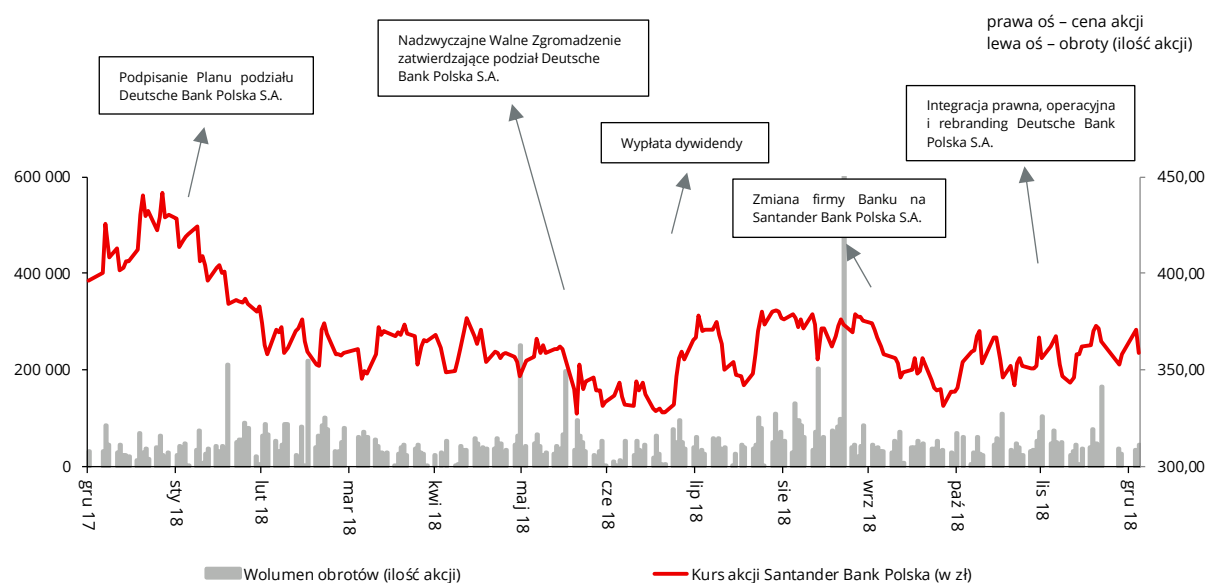
- rozliczenia i zamknięcia w dniu 28 grudnia 2018 r. transakcji pożyczki 1,2 mln akcji Santander Bank Polska S.A. na rzecz Deutsche Bank AG, London Branch, którą przeprowadził Banco Santander S.A. zgodnie z postanowieniami umownymi związanymi z podziałem Deutsche Bank Polska S.A.
- zmian w łącznej liczbie akcji Santander Bank Polska S.A. w posiadaniu funduszy zarządzanych przez Nationale-Nederlanden PTE S.A., powodujących przekroczenie 5-procentowego udziału w kapitale zakładowym i głosach na WZ spółki (4 czerwca 2018 r.), a następnie spadek udziału poniżej ww. progu (6 września 2018 r.).

## Akcjonariusz 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.”, cz. 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 OBROTCIE GIEŁDOWYM W 2018 R.



Kluczowe dane dot. akcji Santander Bank Polska S.A.	2018	2017
Cena akcji na koniec roku (w zł)	358,20	396,25
Najwyższy kurs zamknięcia w roku (w zł)	442,00	400,00
Data wystąpienia najwyższego kursu zamknięcia	24.01.2018	27.12.2017
Najniższy kurs zamknięcia akcji w roku (w zł)	327,60	319,90
Data wystąpienia najniższego kursu zamknięcia	19.06.2018	02.01.2017
Wskaźnik cena/zysk (P/E) na koniec roku	16,87	20,54
Liczba akcji na koniec roku (w szt.)	102 088 305	99 333 481
Kapitalizacja na koniec roku (w mln zł)	36 568,0	39 360,90
Dywidenda na akcję <sup>1)</sup> (w zł)	3,10	5,40

1) Szczegóły poniżej w części "Dywidenda na akcję".

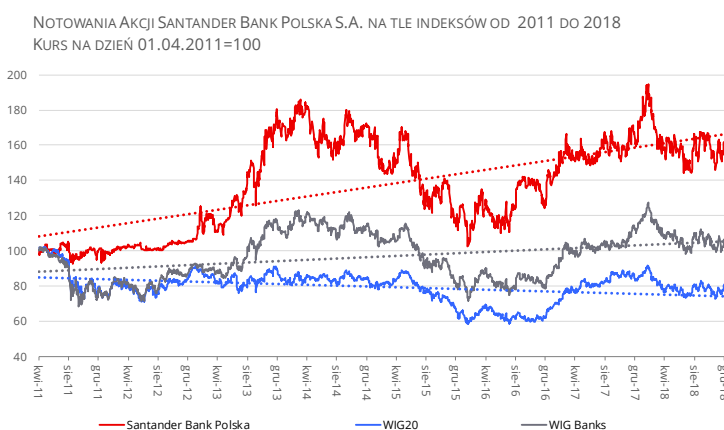
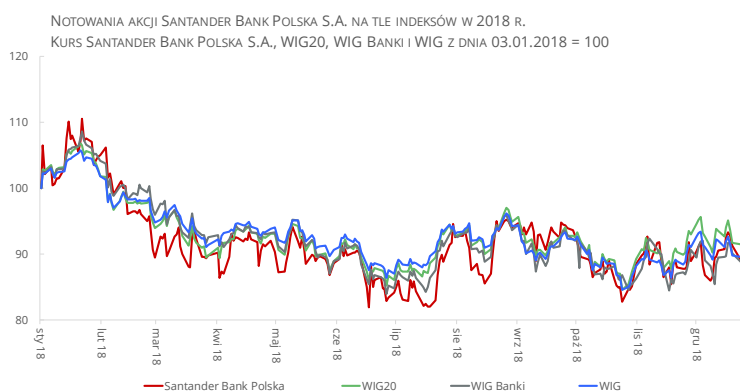
Obserwowane w 2018 r. negatywne tendencje na GPW (szczegóły w rozdz. III „Sytuacja makroekonomiczna w 2018 r.”) znalazły odzwierciedlenie w zachowaniu kursu akcji Santander Bank Polska S.A. Podobnie jak cały rynek giełdowy, walory Banku znajdowały się przez większą część roku pod presją podaży. Tak jak w przypadku głównych indeksów giełdowych (WIG i WIG 20), po bardzo słabym I półroczu, w II połowie roku cena akcji Banku uległa poprawie, redukując skalę rocznej przecenności do 9,6% (z 396,25 zł na koniec grudnia 2017 r. do 358,20 zł na koniec grudnia 2018 r.). Jest to wynik lepszy od osiągniętego przez indeks WIG-Banki mierzący koniunkturę całego sektora bankowego, który w tym samym czasie stracił 12,5%, potwierdzając znaczący spadek kapitalizacji pozostałych podmiotów z branży oraz swoją relatywną słabość wobec głównych indeksów na GPW.

Kurs zamknięcia Santander Bank Polska S.A. osiągnął swoje tegoroczne maksimum 24 stycznia z ceną 442,00 zł, natomiast najniższe wycenił spółkę 19 czerwca, gdy za jedną akcję płacono 327,60 zł. W dniu 14 czerwca 2018 r. Bank wypłacił akcjonariuszom dywidendę z niepodzielonego zysku netto za 2016 r. w kwocie 3,10 zł na akcję. Obok globalnych czynników kształtujących koniunkturę w branży bankowej istotne dla zachowania kursów spółek z sektora, w tym Santander Bank Polska S.A., miały komunikaty Rady Polityki Pieniężnej (RPP) sugerujące brak podwyżek stóp procentowych nawet do końca 2020 r.

Kapitalizacja Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2018 r. wyniosła 36 568,0 mln zł wobec 39 360,9 mln zł na 31 grudnia 2017 r.

Duża płynność i wysoka kapitalizacja powodują, że akcje Santander Bank Polska S.A. wchodzi 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 2018 r. oraz od momentu objęcia pakietu kontrolnego przez Banco Santander S.A. z dniem 1.04.2011 r.





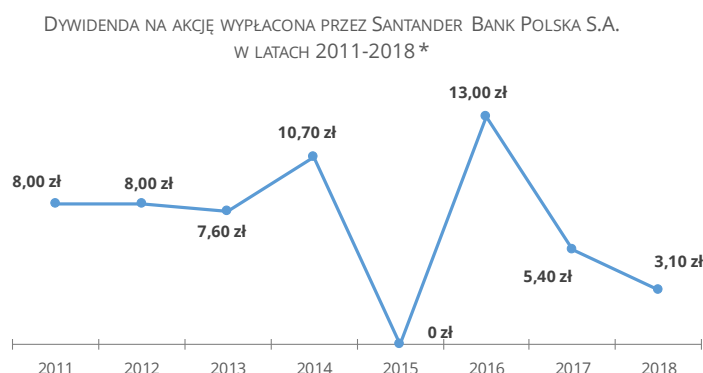
## Dywidenda na akcję

Na dzień publikacji niniejszego sprawozdania Zarząd Santander Bank Polska S.A. nie zakończył analizy pozwalającej na przedłożenie rekomendacji w sprawie wypłaty dywidendy za 2018 r.

Na podstawie rekomendacji Zarządu i Rady Nadzorczej oraz zgodnie z zaleceniem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) z dnia 16 marca 2018 r. w sprawie zwiększenia funduszy własnych, ZWZ Banku z dnia 16 maja 2018 r. uchwaliło podział zysku netto za 2017 r. nie uwzględniając części przeznaczonych na dywidendę.

Z uwagi na dobrą sytuację kapitałową Banku i jego Grupy Kapitałowej, członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej wystąpili z propozycją, zatwierdzoną następnie przez ZWZ z dnia 16 maja 2018 r, aby przeznaczyć na dywidendę dla akcjonariuszy kwotę 307,6 mln zł z niepodzielonego zysku netto za 2016 r. Dywidenda w wysokości 3,10 zł na akcję została wypłacona 14 czerwca 2018 r. Zgodnie z uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku nr 43 z dnia 17 maja 2017 r. w dywidendzie wypłacanej z zysku osiągniętego w 2016 r. nie uczestniczyły akcje Banku serii M.

W poprzednim roku ZWZ Santander Bank Polska S.A. z dnia 17 kwietnia 2017 r. przeznaczyło na dywidendę kwotę 535,9 mln zł z niepodzielonego zysku netto za 2014 r. i 2015 r. Dywidenda wyniosła 5,4 zł na akcję i została wypłacona 14 czerwca 2017 r.



\* 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 agencją ratingową 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 podsumowuje ratingi Fitch Ratings w odniesieniu do Santander Bank Polska S.A. obowiązujące w 2018 r.

Rodzaj ratingu Fitch Ratings	Ratingi potwierdzone 12.10.2018 r.	Ratingi z 30.08.2018 r. przyznane dla programu EMTN	Ratingi potwierdzone 20.10.2017 r.
Rating długoterminowy podmiotu (Long-term IDR)	BBB+	BBB+	BBB+
Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej	stabilna	stabilna	stabilna
Rating krótkoterminowy podmiotu (Short-term IDR)	F2	F2	F2
Rating indywidualny VR (Viability Rating)	bbb+	bbb+	bbb+
Rating wsparcia	2	2	2
Długoterminowy rating krajowy	AA(pol)	AA(pol)	AA(pol)
Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej	stabilna	stabilna	stabilna
Długoterminowy rating niezabezpieczonego długu z prawem pierwszeństwa	BBB+	BBB+	AA(pol)
Krótkoterminowy rating niezabezpieczonych euroobligacji z prawem pierwszeństwa	F2	F2	-
Długoterminowy rating niezabezpieczonych euroobligacji z prawem pierwszeństwa	BBB+	BBB+	-

W dniu 30 sierpnia 2018 r. agencja ratingowa Fitch przyznała rating dla programu emisji euroobligacji Banku („Program EMTN”). Niezabezpieczony dług emitowany w ramach programu EMTN (Senior Notes) otrzymał rating ‘BBB+’, a dług krótkoterminowy rating „F2”. Jednocześnie, planowana emisja długu niezabezpieczonego otrzymała oczekiwany rating na poziomie „BBB+(EXP)”.

W komunikacie z dnia 12 października 2018 r. agencja Fitch Ratings potwierdziła ratingi przyznane Santander Bank Polska S.A. powołując się na brak istotnych zmian w poziomie kluczowych wskaźników finansowych w okresie ostatnich 12 miesięcy.

- Rating długoterminowy IDR Santander Bank Polska S.A. (oraz długu z prawem pierwszeństwa) opiera się na wewnętrznej sile Banku, którą odzwierciedla też rating indywidualny VR na poziomie „bbb+”. Dodatkowym uzasadnieniem dla ww. ocen jest prawdopodobieństwo wsparcia ze strony Banco Santander S.A. jako akcjonariusza kontrolującego.
- Stabilna perspektywa utrzymania oceny długoterminowej wynika ze zrównoważonego profilu ryzyka kredytowego charakteryzującego zarówno Santander Bank Polska S.A., jak i Banco Santander S.A.
- U podstaw przyznanego Bankowi ratingu wsparcia (SR) na poziomie „2” leży przekonanie agencji, że Santander Bank Polska S.A. jest strategicznie ważną spółką dla Banco Santander S.A. i istnieje prawdopodobieństwo, iż – w przypadku zaistnienia takiej potrzeby – kontrolujący akcjonariusz udzieli jej niezbędnego wsparcia. Wskazuje na to stopień synergii między organizacjami, poziom integracji zarządczej i operacyjnej, zaangażowanie Banku w realizację celów akcjonariusza kontrolującego, jego solidny profil kredytowy i znaczne rozmiary spółki matki w porównaniu z jednostką zależną.
- Ocena indywidualna VR uwzględnia silne strony Banku, w tym zracjonalizowaną sieć placówek, stabilny model biznesowy, konserwatywne podejście do ryzyka, silną kapitalizację, solidną zyskowność, dobrą jakość aktywów, zadowalającą płynność i źródła finansowania.
- Według agencji Fitch Ratings ryzyka związane z nabyciem wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. są umiarkowane dzięki dobrej jakości przejmowanych aktywów. Transakcja nie osłabi też pozycji kapitałowej Banku.

## Oceny ratingowe agencji Moody's Investors Service

Poniższa tabela podsumowuje ratingi Moody's Investors w odniesieniu do Santander Bank Polska S.A. obowiązujące w 2018 r.

Rodzaj ratingu Moody's	Ratingi potwierdzone 27.12.2018	Ratingi z 31.08.2018 przyznane dla programu EMTN	Zmiana perspektywy ratingu z 29.01.2018	Ratingi z dnia 1.03.2017 i 9.08.2017
Perspektywa	pozytywna	pozytywna	pozytywna	stabilna
Rating ryzyka kontrahenta	A2/P-1	A2/P-1	A2/P-1	A2/P-1
Oceny dla depozytów	A3/P-2	A3/P-2	A3/P-2	A3/P-2
Ocena kredytowa (BCA)	baa3	baa3	baa3	baa3
Skorygowana ocena kredytowa BCA	baa2	baa2	baa2	baa2
Ocena ryzyka kontrahenta (CR)	A2 (cr)/ P-1 (cr)	A2 (cr)/ P-1 (cr)	A2 (cr)/ P-1 (cr)	A2 (cr)/ P-1 (cr)
Warunkowy długoterminowy krajowy i zagraniczny rating programu niezabezpieczonych euroobligacji z prawem pierwszeństwa	Baa1	Baa1	-	-
Perspektywa	pozytywna	pozytywna	-	-

Oceny ratingowe dla Santander Bank Polska S.A. zostały zaktualizowane przez Moody's Investors Service w dniu 29 stycznia 2018 r. Agencja zmieniła perspektywę ratingu dla długoterminowych depozytów Santander Bank Polska S.A. ze stabilnej na pozytywną i potwierdziła dotychczasowe ratingi. Ww. zmianę uzasadniono polepszającą się jakością aktywów, solidną kapitalizacją oraz dobrą zyskownością Banku. Uwzględniono też pozytywne skutki nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. oraz szacunki dot. przewidywanych kosztów rozwiązań prawnych w zakresie hipotecznych kredytów walutowych.

W dniu 31 sierpnia 2018 r. agencja ratingowa Moody's Investors Service przyznała wstępny rating dla programu emisji euroobligacji Banku („Program EMTN”). Program EMTN otrzymał rating (P)Baa1 dla emisji długu w walucie lokalnej i obcej, a senioralne obligacje niezabezpieczone (Senior Notes) emitowane w walucie obcej w ramach tego programu - długoterminowy rating Baa1 z perspektywą pozytywną.

W dniu 27 grudnia 2018 r. agencja Moody's potwierdziła ratingi dla Santander Bank Polska S.A., w tym ocenę kredytową Banku (BCA) na poziomie „baa3”, która odzwierciedla korzystną sytuację makroekonomiczną w Polsce, poprawiającą się jakość aktywów, dobrą płynność, adekwatną kapitalizację wzmocnioną przez zyski zatrzymane i dobrą zyskowność. Ocenę kredytową ogranicza znaczny, choć systematycznie malejący portfel walutowych kredytów hipotecznych, obciążony ryzykiem potencjalnych rozwiązań prawnych dotyczących takich ekspozycji.

## VIII. Relacje z otoczeniem zewnętrznym

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

Działania Banku w sferze odpowiedzialności społecznej reguluje „Polityka Santander Bank Polska dotycząca zrównoważonego rozwoju”. Celem zrównoważonego rozwoju jest zarządzanie ryzykiem społecznym i środowiskowym oraz budowanie długoterminowej wartości dla wszystkich interesariuszy czyli podmiotów, które oddziałują na organizację lub pozostają pod jej wpływem: pracowników, klientów, partnerów biznesowych, udziałowców i społeczności.

Santander Bank Polska S.A. to instytucja finansowa, która docenia swoich klientów i stara się robić jak najwięcej dla rozwoju społeczności, w których funkcjonuje na co dzień. Bank stawia sobie ambitne cele w tym obszarze:

- wspieranie edukacji i rozwoju nauki,
- budowa społeczeństwa obywatelskiego,
- działanie na rzecz równych szans,
- przeciwdziałanie wykluczeniom.

Bank postrzega kompleksowo swój wpływ na otoczenie i tak samo ambitnie identyfikuje obszary, w których jego zaangażowanie może przynieść istotną zmianę. Podejmowane działania stanowią odpowiedź na największe wyzwania współczesnego świata, wpisując się w globalne Cele Zrównoważonego Rozwoju przyjęte przez ONZ w 2015 r. Efekty podejmowanych działań są odczuwalne na poziomie lokalnym, wspierając rozwój społeczny oraz gospodarczy regionów i całego kraju.

### 2. Najważniejsze projekty sponsorskie Banku w 2018 r.

Od lat najważniejszymi obszarami działań sponsorskich Banku jest kultura i edukacja. Bank koncentruje się w szczególności na projektach długofalowych, dających większe możliwości skojarzenia i powiązania danego wydarzenia z Bankiem, a także synergicznego wykorzystania na płaszczyźnie działań komunikacyjnych lub relacyjnych z pracownikami i klientami.

#### Kluczowe projekty sponsorskie w 2018 r.

<b>Santander Orchestra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projekt jest organizowany od 2015 r. wspólnie przez Bank, Fundację MyWay i Europejskie Centrum Muzyki Krzysztofa Pendereckiego.</li><li>• IV edycja projektu, realizowana w 2018 r., miała trzy główne odsłony:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Trzy koncerty (w Warszawie, Poznaniu i Łodzi) Santander Orchestra podczas 22. Wielkanocnego Festiwalu Ludwiga van Beethovena (26-28.03.2018 r.) pod batutą Lawrence’a Fostera, z udziałem jednego z najwybitniejszych polskich pianistów młodego pokolenia Łukasza Krupińskiego. Repertuar koncertów wpisywał się w obchody 100-lecia odzyskania przez Polskę niepodległości. Koncertów wysłuchało łącznie ponad 2 500 melomanów.</li><li>✓ Kontynuacja zainaugurowanej w 2017 r. Akademii Santander Orchestra, łączącej praktykę muzyczną z zajęciami przydatnymi z punktu widzenia wejścia młodych muzyków na rynek pracy. W 2018 r. przeprowadzono cykl 7 warsztatów ze światowej sławy muzykami, które pokazały młodym, jak należy świadomie prowadzić swoją karierę i na jakie aspekty gry zwracać uwagę, by stawać się bardziej konkurencyjnym. W warsztatach prowadzonych w okresie czerwiec – listopad 2018 r. wzięło udział 66 młodych muzyków z całej Polski.</li><li>✓ Warsztaty muzyczne Santander Orchestra, podczas których przeprowadzono testy słuchu sprawdzające predyspozycje muzyczne dzieci w przedziale wiekowym 5-12 lat. Rodzice mogli w tym czasie uczestniczyć w wykładach na temat korzyści wynikających z kształcenia muzycznego. W warsztatach przeprowadzonych w listopadzie i grudniu 2018 r. w 4 miastach w Polsce (Gdańsk, Gorzów Wlkp., Konin, Kluczbork). wzięło udział łącznie 241 osób.</li></ul></li></ul>
----------------------------	---

### Kluczowe projekty sponsorskie w 2018 r. (cd.)

<b>Jak Jeźdźcis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>W 2018 r. kontynuowano rozpoczęty w 2015 r. projekt edukacyjny „Jak Jeźdźcis”, którego celem jest dzielenie się wiedzą na temat bezpiecznego poruszania się po drodze. Aby dotrzeć do jak największej grupy odbiorców, działania komunikacyjne nt. akcji prowadzone były w mediach społecznościowych. Realizowano też inicjatywy edukacyjne dla społeczności lokalnych, klientów i pracowników Banku. Liczba fanów na Facebooku to ponad 120 tys. osób (wg stanu na 31.12.2018 r.). W quizach, grach i konkursach interaktywnych o bezpieczeństwie na drodze uczestniczyli każdorazowo kilka-kilkanaście tysięcy internautów, a w eventach edukacyjnych organizowanych w różnych miastach Polski wzięło udział ponad 2 500 osób.</li><li>Realizując założenia strategii odpowiedzialnego rozwoju, przygotowano kampanię „Ekobezpieczni”, która objęła uczniów z 50 szkół podstawowych z całej Polski. Celem akcji była edukacja z zakresu ekologii i wychowania komunikacyjnego, a jej kluczowym elementem był ogólnopolski konkurs plastyczny i filmowy koncentrujący się na problemie zagrożenia bezpieczeństwa dzieci w drodze do szkoły i zanieczyszczeniu środowiska. Na prace uczniów oddano ponad 176 tys. głosów, a komunikaty o kampanii dotarły w sumie do ponad 80 tys. osób.</li><li>Ze względu na groźne zjawisko korzystania z telefonów podczas jazdy samochodem, zrealizowano kampanię „Zaparkuj telefon i jedź”, uświadamiającą ryzyka i konieczność wyeliminowania praktyki patrzenia w ekran smartfonu zamiast na drogę. Spoty radiowe wyemitowane zostały w 124 stacjach radiowych w całej Polsce i dotarły do tysięcy kierowców.</li><li>Ambasadorem projektu jest kierowca wyścigowy Kuba Giermaziak.</li></ul>
<b>UEFA Champions League</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Banco Santander S.A., główny akcjonariusz Santander Bank Polska S.A., został oficjalnym sponsorem Ligi Mistrzów UEFA - najbardziej prestiżowych klubowych rozgrywek piłkarskich na świecie, przyciągających rzesze kibiców z Europy i obydwu Ameryk.</li><li>Umowa sponsorska, która obowiązuje od sezonu 2018/2019 przez kolejne trzy lata do 2020/2021, została podpisana 29 listopada 2017 r. przez przewodniczącą Banco Santander S.A. Anę Botín, a także szefów wszystkich banków należących do Grupy Santander, w tym Santander Bank Polska S.A.</li><li>Międzynarodowym ambasadorem Grupy Santander w ramach sponsoringu Ligi Mistrzów UEFA został były brazylijski piłkarz – Ronaldo Nazário.</li><li>Umowa sponsoringu wzmacnia więzi między zawodowym futbolem a Grupą Santander, która przez ostatnie dziesięć lat wspierała kilka z najważniejszych rozgrywek piłkarskich w Ameryce Łacińskiej, w tym CONMEBOL Libertadores i LaLiga Santander w Hiszpanii.</li></ul>
<b>Muzeum Narodowe we Wrocławiu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bank był mecenasem wystawy „Skarb Średzki. Trzydziestolecie odkrycia” prezentowanej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu od 2 października do 30 grudnia 2018 r. Zwiedzający mogli podziwiać jeden z najcenniejszych skarbów odnalezionych w Europie w XX wieku.</li><li>Wystawa została zorganizowana z okazji 30-lecia odkrycia skarbu uważanego za jedno z najważniejszych znalezisk tego rodzaju w Europie, głównie ze względu na obecność złotej korony kobiecej - arcydzieła średniowiecznej sztuki złotniczej. Po raz pierwszy pokazano razem wszystkie elementy skarbu: klejnoty, złote i srebrne monety oraz fragmenty naczyń ceramicznych, w których skarb był zabezpieczony przez średniowiecznych właścicieli.</li><li>W ciągu trzech miesięcy wystawę zobaczyło prawie 37 tysięcy osób.</li></ul>
<b>Międzynarodowy konkurs Młodych Zespołów Jazzowych Jazz Juniors</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bank był mecenasem 42. edycji Międzynarodowego Konkursu Młodych Zespołów Jazzowych Jazz Juniors, która odbyła się w dniach 29 listopada–2 grudnia 2018 r.</li><li>Idee przyświecające konkursowi (organizowanemu nieprzerwanie od 1976 r.) to: wytyczać nowe kierunki, odkrywać młode talenty i kreować niekwestionowane wydarzenia. W ostatnich latach program realizowany był dwutorowo, tj. poprzez organizację atrakcyjnych koncertów z udziałem zaproszonych gwiazd oraz udział w jury konkursu profesjonalnych muzyków jazzowych. W 2018 r. obok konkursu, który wyłonił najlepszych młodych jazzmanów oraz koncertów gwiazd, kulminacyjnym punktem festiwalu był koncert „Tribute to Tomasz Stańko” poświęcony zmarłej ikonie polskiego jazzu.</li><li>Ubiegłoroczną edycję festiwalu Jazz Juniors odwiedziło prawie 3200 osób.</li></ul>

## 3. Korporacyjna Fundacja Santander Bank Polska S.A. im. J.J. Paderewskiego

Dużą część programów społecznych Bank realizuje za pośrednictwem korporacyjnej Fundacji Santander Bank Polska S.A. im. J.J. Paderewskiego

Od 21 lat Fundacja prowadzi programy grantowe dla organizacji pracujących z dziećmi i młodzieżą. W ramach ubiegłorocznej edycji programu „Bank Ambitnej Młodzieży” dofinansowanie otrzymało 41 inicjatyw z zakresu historii i muzyki o tematyce związanej z zagadnieniami: „Ignacy Paderewski – sylwetka i twórczość w dobie walki o wolność” oraz „100-lecie odzyskania niepodległości”. Ubiegłoroczny budżet projektu wyniósł 300 tys. zł.

Fundacja wspierała lokalne inicjatywy na rzecz społeczności w ramach czwartej edycji konkursu „Tu mieszkam, tu zmieniam”. 121 organizacji otrzymało granty w łącznej wysokości 800 tys. zł.

W ramach programu grantowego „Bank Młodych Mistrzów Sportu”, promującego sportową rywalizację, 40 projektów otrzymało wsparcie w łącznej kwocie 292 tys. zł.

Program grantowy „Bank Dziecięcych Uśmiechów” wsparł realizację 64 inicjatyw na łączną kwotę 250 tys. zł. W 2018 r. Fundacja po raz pierwszy zrealizowała nowy Program Stypendialny, wspierający uzdolnionych młodych ludzi. Stypendia otrzymały 24 osoby, z których każda będzie otrzymywała miesięczne dofinansowanie w wysokości 500 zł przez okres 10 miesięcy.

Łącznie w ramach programów grantowych Fundacja w 2018 r. wsparła 290 organizacji i 24 stypendystów.

Od 2010 r. Fundacja wspiera organizacyjnie i finansowo wolontariat pracowniczy w Santander Bank Polska S.A. W 2018 r. przeprowadzonych zostało blisko 145 akcji społecznych inicjowanych i realizowanych przez pracowników Banku. Były to zarówno akcje skierowane do osób potrzebujących, jak i zajęcia edukacyjne dla dzieci i młodzieży oraz seniorów.

## 4. Komunikacja z interesariuszami

Bank regularnie i konsekwentnie 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 2017 został udostępniony w formie strony internetowej w języku polskim (raport.santander.pl) i angielskim (en.raport.santander.pl). Zamieszczone na portalu dane raportowe są stale aktualizowane o nowe informacje na temat działalności pozafinansowej Banku. Jest to nowość, dzięki której można śledzić najważniejsze i najciekawsze akcje CSR Banku na bieżąco. Witryna jest przystosowana do korzystania przez osoby niewidome i niedowidzące, zgodne z międzynarodowymi standardami WCAG 2.0 dot. dostępności dla osób o specjalnych potrzebach.

W minionym roku Santander Bank Polska S.A. położył nacisk na promocję 17 Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ oraz pokazanie wkładu Banku w ich realizację. Wraz z publikacją raportu Bank - wspólnie z Fundacją Santander Bank Polska S.A. - zorganizował konkurs „Mamy Wspólne Cele”, w ramach którego organizacje społeczne mogły zgłaszać autorskie projekty dotyczące jednego z Celów Zrównoważonego Rozwoju wspieranych przez Santander Bank Polska S.A. W głosowaniu internautów zwyciężył projekt Green Power Hackaton Fundacji Pierwsze Miejsca są Zawsze Wolne, który otrzymał grant na realizację w wysokości 30 tys. zł.

Potwierdzeniem odpowiedzialnego prowadzenia biznesu jest niewątpliwie fakt przynależności Banku do indeksu spółek giełdowych odpowiedzialnych społecznie na GPW - Respect Index.

W 2018 r. Bank został laureatem Złotego Listka CSR Polityki. Uplasował się też w pierwszej dziesiątce (TOP 10) XII Rankingu Odpowiedzialnych Firm i otrzymał wyróżnienie za promowanie standardów odpowiedzialnego zarządzania oraz za działalność na rzecz programu „Standard Etyczny w Polsce” oraz tytuł „Etyczna Firma Roku” przyznawany przez Puls Biznesu.

# IX. Rozwój działalności biznesowej w 2018 r.

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

### 1.1. 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 poprzez najlepszą, omnikanałową obsługę klientów wzmagającą ich lojalność i satysfakcję oraz zapewniającą wzrost dochodów.

W 2018 r. realizowano cele strategiczne zorientowane na doskonalenie obsługi klienta, rozwój kanałów zdalnych, sprzedaż kredytów konsumpcyjnych oraz zmianę trybu pracy na Agile. Osiągnięto następujące efekty:

- dalsza poprawa jakości obsługi klientów,
- wzrost liczby klientów lojalnych,
- ponad milionowa baza otwartych Kont Jakie Chcę,
- wzrost portfela kredytów konsumenckich i hipotecznych,
- wzrost portfela depozytów,
- dalsza optymalizacja sieci dystrybucji oraz rozpoczęcie masowych wdrożeń Nowego Modelu Oddziału,
- zmiana modelu działania zgodnie z metodyką Agile.

Prowadzono ponadto prace mające na celu przystosowanie organizacji do licznych zmian regulacyjnych w odniesieniu do sektora bankowego i finansowego (Rozporządzenie o ochronie danych osobowych, PSD2, MiFID II, dyrektywa IDD).

## Rozwój biznesu i oferty dla klientów indywidualnych

### Konta osobiste i produkty towarzyszące

#### Konto Jakie Chcę

Sztandarową pozycją w ofercie kont osobistych Santander Bank Polska S.A. pozostaje Konto Jakie Chcę, z którego korzysta już ponad milion klientów. Bank uruchomił strony internetowe z ofertą Konta Jakie Chcę w języku polskim, ukraińskim i rosyjskim. Jednocześnie wdrożył promocję zagranicznych zleceń płatniczych (transferów Western Union i poleceń wypłaty SWIFT). W celu podniesienia atrakcyjności oferty Konta Jakie Chcę i wzmocnienia wiodącej pozycji Banku na rynku płatności, zrezygnowano z pobierania opłat za przelewy natychmiastowe i zlecenia stałe.

W procesie integracji operacyjnej z wydzieloną częścią Deutsche Bank Polska S.A., Bank przejął ponad 300 tys. kont osobistych oraz 51 tys. kart kredytowych. Klientom przejętego banku udostępniono produktowe oferty retencyjne z korzystnymi parametrami cenowymi. Podstawowym narzędziem wykorzystywanym w celu utrzymania klientów indywidualnych jest oferta Konta Jakie Chcę wraz z kartą Dopasowaną i Kontem Systematycznym oraz możliwością zastosowania ulgowych opłat. Procesy retencyjne uruchomiono w kanale oddziałowym oraz w Multikanałowym Centrum Komunikacji. W wyniku podjętych działań wskaźnik naturalnej miesięcznej rezygnacji z usług wśród klientów byłego Deutsche Bank Polska S.A. jest zbliżony do poziomu w Santander Bank Polska S.A.

#### Podstawowy rachunek płatniczy

Zgodnie z wymogami nałożonymi na Bank przez Ustawę o usługach płatniczych z dniem 8 września 2018 r. do oferty Santander Bank Polska S.A. wprowadzono podstawowy rachunek płatniczy wraz z kartą debetową dla klientów nieposiadających rachunku płatniczego w żadnym banku w Polsce, a także umożliwiono klientom przenoszenie rachunków między bankami.

#### Konto dla klientów zamożnych

Od 12 listopada 2018 r. oferta Banku dla klientów zamożnych została poszerzona o Konto Elite (z dedykowaną kartą debetową Visa Elite), które w zamian za opłatę stałą zapewnia szereg bezpłatnych usług (bezpłatne wypłaty z bankomatów krajowych i zagranicznych, bezpłatny limit kredytowy oraz prowadzenie rachunku maklerskiego), profesjonalne wsparcie indywidualnego doradcy Private Banking oraz indywidualne warunki cenowe, m.in. w odniesieniu do kredytów, depozytów i negocjowanych kursów walutowych.

#### Wielkość bazy kont osobistych

Portfel prowadzonych przez Santander Bank Polska S.A. kont osobistych w złotych zwiększył się w stosunku rocznym o 13,8% i na koniec grudnia 2018 r. osiągnął liczebność na poziomie 3,6 mln sztuk, w tym 1,1 mln Kont Jakie Chcę. Łącznie z kontami walutowymi, Bank obsługiwał prawie 4,5 mln kont osobistych.

#### Usługi płatnicze

W bankowości elektronicznej udostępniono (10 września 2018 r.) nową usługę Santander One Pay FX, pozwalającą na wykonywanie przelewów zagranicznych w GBP do Santander UK plc w czasie rzeczywistym. Usługa obejmuje wszystkie banki w Wielkiej Brytanii oraz Banco Santander S.A. w Hiszpanii w zakresie płatności w EUR, a docelowo także wszystkie zlecenia płatnicze między bankami Grupy Santander na świecie.

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. jako pierwszy w Polsce wprowadził do oferty płatności zbliżeniowe z użyciem zegarków z funkcją Garmin Pay dla klientów posiadających karty MasterCard. W czerwcu udostępnił płatności zbliżeniowe Apple Pay dla użytkowników iPhone'ów z kartą Visa lub MasterCard, a w październiku płatności mobilne Fitbit Pay. Rozszerzono ponadto funkcjonalność BLIK o usługę BLIK Booster polegającą na potwierdzaniu kodem BLIK płatności dokonywanych przelewem w e-commerce.

Tym samym Santander Bank Polska S.A. oferuje klientom indywidualnym i firmowym najszerzą (pod względem rozwiązań i technologii) ofertę płatności mobilnych w Polsce, obejmującą Santander mobile (HCE), Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay i BLIK. Klienci mogą płacić za zakupy telefonem, tabletem i zegarkiem, realizować transakcje w terminalach POS, e-commerce oraz in-app payments.

W październiku 2018 r. Santander Bank Polska S.A. zainaugurował cykliczną konferencję Mobile Payments Product Show, na której razem z partnerami przedstawił klientom, dziennikarzom i pracownikom dostępną w Banku ofertę płatności mobilnych.

## Karty debetowe i kredytowe

### Funkcjonalność kart

W ramach rozwoju usług elektronicznych Santander internet wprowadzona została dodatkowa funkcjonalność umożliwiająca użytkownikom samodzielną obsługę kart debetowych i kredytowych, w tym zmianę typu karty kredytowej.

W październiku 2018 r. Bank udostępnił klientom indywidualnym dodatkową usługę - pakiet wielowalutowy do kart debetowych (Dopasowanej Visa, Dopasowanej Mastercard i Visa VIP), który zastąpił dotychczasowy pakiet ATM zagranicą. Klienci korzystający z pakietu wielowalutowego nie ponoszą opłat za wypłaty z bankomatów za granicą oraz przewalutowanie transakcji wykonanej kartą, o ile mają podpisane do karty konta walutowe w EUR, GBP i USD i w tych walutach realizują transakcje. Warunkiem realizacji i rozliczenia transakcji jest zapewnienie środków na rachunku walutowym.

### Rozwój oferty

Oferta kart debetowych Banku została rozszerzona o dwie pozycje: Kartę Podstawową, tj. kartę debetową wydawaną zgodnie z obowiązkiem ustawowym do Podstawowego Rachunku Płatniczego oraz kartę debetową Visa Elite do nowego Konta Elite dla klientów zamożnych, którą wyposażono również w opcję pakietu wielowalutowego.

W ramach rebrandingu marki we wrześniu 2018 r. rozpoczęto wymianę kart kredytowych i kart debetowych z nowymi wizerunkami i nazwą.

### Działania promocyjne

W 2018 r. Bank kontynuował intensywne działania promocyjne mające na celu zwiększenie sprzedaży krzyżowej kart kredytowych, kont osobistych i płatności. Na uwagę zasługują następujące grupy inicjatyw, m.in.:

- promocje dla klientów zawierających umowę o pierwszą kartę kredytową w usługach Santander internet i Santander mobile oraz przez telefon w Multikanałowym Centrum Komunikacji („Karta przez telefon – opłaca się”, „Karta kredytowa – wnioskuje on-line i zyskujesz”, „Karta na start” – edycja V);
- promocje aktywizujące określone grupy docelowe do zakupu/korzystania z kont, kart i płatności ( „Na Ukrainę taniej” dla obywateli Ukrainy realizujących przekazy Western Union, „Konto Jakiego Chcę dla studenta” promujące konto i transakcje płatnicze, „Stówa na co chcesz” za nabycie karty kredytowej przez klienta do 26 roku życia);
- promocje masowe aktywizujące szeroką bazę klientów (promocja „Karta kredytowa do Konta Jakiego Chcę edycja II oraz „300 zł za wynagrodzenie” w ramach Konta Jakiego Chcę lub Konta VIP);
- Program Poleceń przewidujący nagrody dla klientów polecających konto osobiste z kartą debetową lub kartą kredytową;
- promocje płatności bezgotówkowych dla klientów firmowych (w ramach „Promocji samochodowej” i promocji „Z Visą korzystniej” dotyczących odpowiednio kart Mastercard Business Debit oraz Visa Business i Visa Business Electron);
- ogólnopolska multimedialna kampania płatności mobilnych Apple Pay uruchomiona w czerwcu 2018 r.

### Wielkość bazy kartowej

Na 31 grudnia 2018 r. portfel kart debetowych dla klientów indywidualnych Santander Bank Polska S.A. (bez wycofywanych stopniowo kart przedpłaconych) liczył ponad 3,7 mln sztuk i zwiększył się o 8,8% w stosunku rocznym. Uwzględniając karty firmowe, łączna baza kart debetowych wzrosła o 9,9% r/r, osiągając liczebność na poziomie blisko 4 mln sztuk.

Portfel kart kredytowych Santander Bank Polska S.A. liczył 849,6 tys. sztuk i zwiększył się o 5,8% w skali roku.

Płatności mobilne HCE, Google Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay i Apple Pay realizowane były z użyciem 431 tys. kart cyfrowych (+208,5 r/r).

## Kredyty detaliczne

### Kredyty konsumpcyjne

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. dynamizował sprzedaż kredytu gotówkowego, udostępniając klientom różnorodne promocje cenowe, w tym:

- „Lżejsza rata” – specjalna oferta konsolidacyjna wspierająca przejmowanie zobowiązań z innych banków;
- „Kredyt gotówkowy z Kontem Jakie Chcę” – kolejna edycja promocji wspierającej sprzedaż konta osobistego z preferencyjnymi warunkami kredytu gotówkowego;
- Preferencyjne warunki kredytu gotówkowego przez Santander internet i Santander mobile - promowanie sprzedaży w kanałach elektronicznych.

Ponadto wdrożono zmiany podnoszące atrakcyjność oferty kredytów gotówkowych oraz zmieniające zasady oceny zdolności kredytowej:

- Od 21 września 2018 r. wydłużony został maksymalny okres kredytowania z 72 do 96 m-cy (w stosunku do nowych wniosków składanych w dowolnym kanale sprzedaży).
- W pakiecie ofert specjalnych przygotowanych z okazji rebrandingu z dniem 10 września 2018 r. uruchomiono „Kredyt gotówkowy z 0% prowizji” dla klientów posiadających Konto Jakie Chcę z kartą debetową Dopasowaną i występujących o kredyt gotówkowy do 30 tys. zł.

W ramach przejęcia wydzielonej części biznesu Deutsche Bank Polska S.A. zostały wprowadzone promocyjne oferty kredytu dostępne wyłącznie w placówkach exDB. W listopadzie 2018 r. uruchomiono sprzedaż kredytu poprzez agentów oraz pośredników kredytowych współpracujących dotychczas z Deutsche Bank Polska S.A.

Roczna sprzedaż kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A. osiągnęła historyczny poziom 4,9 mld zł i była wyższa o 17,1% r/r. Szczególnie dynamicznie rozwijał się kanał sprzedaży przez telefon (59%) oraz przez Internet (28%). Portfel należności z tytułu kredytów gotówkowych zwiększył się w ujęciu rocznym o 51,3%, osiągając na koniec grudnia 2018 r. wartość 11,6 mld zł.

### Kredyty hipoteczne

Poniżej podsumowano główne działania Santander Bank Polska S.A. w obszarze kredytów hipotecznych:

Główny kierunek działania	Działania szczegółowe
<b>W stosunku do kredytobiorców kredytów mieszkaniowych i pożyczek w CHF Bank kontynuował dotychczasowe działania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stosował obniżony do 2% spread walutowy dla CHF.</li><li>• Uwzględniał ujemną stawkę LIBOR CHF.</li><li>• Umożliwiał korzystanie z udogodnień takich jak: wydłużenie okresu kredytowania, uzyskanie karencji w spłacie kapitału, bezpłatne obniżenie raty na okres 3, 6 lub 12 miesięcy.</li><li>• Zapewniał elastyczne opcje restrukturyzacji kredytów, nie pobierając opłat za aneksy z tego tytułu.</li><li>• Oferował możliwość bezpłatnego przewalutowania kredytu na złote polskie po średnim kursie NBP bez opłat czy prowizji, zapewniając atrakcyjną marżę kredytu po przewalutowaniu.</li><li>• Nie wymagał od klientów dodatkowego zabezpieczenia kredytu w przypadku przekroczenia dopuszczalnych poziomów LTV w wyniku wzrostu kursu waluty.</li></ul>
<b>W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. sukcesywnie wdrażał zmiany doskonalące ofertę kredytów i pożyczek hipotecznych</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Podwyższono (styczeń 2018 r.) akceptowalny poziom wskaźnika LDSR z 60% do 65% dla kredytobiorców o niskim ryzyku.</li><li>• Dla wybranych klientów posiadających naliczoną ofertę prelimitową zwiększono maksymalną dostępną kwotę kredytu z 20-krotności dochodu do 30-krotności dochodu (marzec 2018 r.).</li><li>• W kanałach elektronicznych rozszerzono dostępność procedury uproszczonej dla wniosków kredytowych do 24 tys. zł, a do 48 tys. zł dla najlepszych klientów z historią współpracy kredytowej w Bankiem (maj 2018 r.).</li><li>• Uruchomiono nową funkcjonalność w procesie sprzedaży kredytów w trybie Buy-by-click (Santander internet, Santander mobile) polegającą na proponowaniu niższej (dostosowanej do możliwości finansowych) kwoty kredytu dla klientów niemających wystarczającej zdolności kredytowej by uzyskać wnioskowaną kwotę.</li><li>• Umożliwiono klientom wnioskowanie o bezpłatny aneks (lipiec 2018 r.) w zakresie restrukturyzacyjnych zmian posprzedażowych.</li><li>• Zmodyfikowano (sierpień 2018 r.) zasady płatności za weryfikację wartości nieruchomości (opłata zależna od rodzaju nieruchomości i pobierana w momencie uruchomienia kredytu lub pierwszej transzy).</li><li>• Wprowadzono zmiany w siatce marż premiujące kredyty z LTV do 80%, wyższe kwoty kredytów oraz segment klientów Select (wrzesień 2018 r.).</li><li>• Uruchomiono nowe narzędzie (październik 2018 r.) dla pośredników do obsługi wniosków o określenie wstępnych warunków kredytu hipotecznego w procesie centralnym. Z perspektywy pośrednika aplikacja umożliwiła skrócenie czasu w procesie wnioskowania o kredyt oraz samodzielne wygenerowanie formularza informacyjnego dla klienta, a z perspektywy Banku dodatkowo wpływa na zmniejszenie pracochłonności i zwiększenie efektywności procesu hipotecznego.</li></ul>



## Główny kierunek działania (cd.)

## Działania szczegółowe

### Bank dwukrotnie oferował promocje cenowe kredytów mieszkaniowych dla klientów dysponujących co najmniej 20% wkładem własnym

- „Obniżamy marżę na wiosnę” (luty-maj 2018 r.) – promocja dla kredytów w min. wysokości 200 tys. zł oferująca obniżoną marżę (odrębną dla kredytów z LTV do 60% i dla kredytów z LTV do 80%) i prowizję za udzielenie kredytu;
- „Kredyt mieszkaniowy w letniej odsłonie” (czerwiec- sierpień 2018 r.) – promocja dla kredytów ze wskaźnikiem LTV do 80% na kwoty minimum 150 tys. zł polegała na zastosowaniu ww. marż oraz 0% prowizji za udzielenie kredytu.

W 2018 r. wartość nowo uruchomionych kredytów hipotecznych wyniosła ponad 6,8 mld zł i zwiększyła się o 31,0% r/r. Od 3 kwartału 2018 r. sprzedaż znacząco przyspieszyła i w 2 półroczu 2018 r. przekroczyła poziom z 1 połowy roku o 16,7%.

Portfel brutto kredytów hipotecznych Santander Bank Polska S.A. wzrósł w stosunku rocznym o 35,6% do 47,3 mld zł na dzień 31 grudnia 2018 r., w tym część w złotych osiągnęła roczne tempo wzrostu na poziomie 52,6% r/r i wartość 37,1 mld zł.

Bank jest jednym z największych kredytodawców kredytu hipotecznego na rynku: zajmuje 4. miejsce w kraju z udziałem 13,1% pod względem nowo udzielonych kredytów mieszkaniowych i pożyczek hipotecznych oraz 3. miejsce z udziałem 10,9% pod względem wielkości portfela (dane z grudnia 2018 r.). W 2018 r. Bank był także jednym z wiodących graczy w segmencie kredytów Mieszkanie dla Młodych, z udziałem w rynku około 22,6%.

## Depozyty

W ramach zarządzania bazą depozytową w 2018 r. Bank zintensyfikował akwizycję depozytów, kontynuował proces optymalizowania portfela depozytowego poprzez zwiększanie udziału depozytów bieżących (sald na kontach osobistych i oszczędnościowych) oraz wzmacniał siłę relacji klientów depozytowych z Bankiem. Po okresie całorocznych przygotowań pod koniec roku przejęto bazę depozytową wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.

W procesie kształtowania i promowania oferty depozytowej Banku duży nacisk położono na konta oszczędnościowe ze względu na ich rolę jako narzędzie akwizycyjne i element mechanizmu zwiększającego uproduktowanie klientów.

- Konto Systematyczne dla regularnie oszczędzających, wchodzące w skład pakietu Konta Jakiego Chcę, zyskało wyższe oprocentowanie (2,70% w skali roku do 20 tys. zł), zwiększono jego dostępność (wyższy limit kont na klienta) i zapewniono silne wsparcie komunikacyjne, m.in. w ramach kampanii rebrandingowej. Ze względu na prosty i przyjazny proces sprzedażowy, serwis bankowości elektronicznej Santander Online stał się głównym kanałem sprzedaży Konta Systematycznego. W rezultacie liczba klientów korzystających z kont wzrosła z 50 tys. na koniec 2017 r. do blisko 250 tys. pod koniec 2018 r.
- W 2018 r. przeprowadzono dwie promocje Konta Max Oszczędnościowego skierowane na pozyskanie nowych środków depozytowych i oferujące oprocentowanie odpowiednio 2,30% i 2,50% dla sald do 200 tys. zł. W obu promocjach zgromadzono 4 mld zł nowych środków.
- Korzystano z mechanizmu automatycznego podwyższania oprocentowania na kontach oszczędnościowych, premiującego aktywność transakcyjną klientów na kontach osobistych. Największą popularnością w segmentach Select i Private Banking cieszyła się wdrożona w lipcu 2018 r. promocja „Aktywność procentuje”, dzięki której aktywni klienci mogli uzyskać aż 2% w skali roku na koncie oszczędnościowym bez maksymalnego limitu oszczędności.
- W okresie od marca do czerwca 2018 r. przeprowadzono pilotaż nowego procesu sprzedażowego i produktu akwizycyjnego, tj. Mobilnego Konta Oszczędnościowego dostępnego dla nowych klientów wyłącznie w kanałach zdalnych (w internecie i aplikacji mobilnej).
- We wszystkich kanałach dystrybucji promowano konta oszczędnościowe jako podstawową formę oszczędzania dla klienta indywidualnego.

Od maja 2018 r. akwizycję nowych środków prowadzono też intensywnie w segmencie Select i Private Banking, wykorzystując w tym celu ofertę lokat z negocjowanym poziomem oprocentowania. Aktywna polityka cenowa w zakresie lokat negocjowanych zorientowana była ponadto na cele retencyjne i cross-sellowe.

Efektom tych działań był wzrost liczby kont oszczędnościowych powiązanych z kontami osobistymi (ze wskaźnikiem penetracji na poziomie 80% wobec 75% na początku 2018 r.) oraz dynamiczny przyrost nieoprocentowanych sald na kontach osobistych. Portfel depozytowy ogółem rozwijał się w tempie znacznie szybszym niż rynek przy ściśle kontrolowanym wzroście kosztu portfela depozytów. Dodatkowo w listopadzie 2018 r. wraz z przejściem wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. baza depozytowa klientów indywidualnych wzrosła o 13 mld zł ulokowanych głównie na lokatach terminowych oraz kontach osobistych.

Na koniec grudnia 2018 r. zobowiązania Santander Bank Polska S.A. wobec klientów indywidualnych osiągnęły wartość 81,6 mld zł, tj. o 37,6% więcej niż rok wcześniej. Łączna wartość środków zgromadzonych na kontach oszczędnościowych wyniosła 34,5 mld zł i wzrosła o 37,8% r/r, a pozostałe środki bieżące zwiększyły się o 15,5% r/r do 20,7 mld zł. W okresie dwunastu miesięcy depozyty terminowe przyrosły w tempie 61,2% do wartości 26,3 mld zł.

Saldo oraz struktura depozytów na koniec 2018 r. pozwala na przeprowadzenie optymalizacji struktury całego portfela depozytowo-inwestycyjnego poprzez alokację środków z zapadających lokat terminowych. Dodatkowo działania nakierowane będą na wzrost poziomu NPS wśród posiadaczy depozytów poprzez poprawę doświadczeń klientów (zwłaszcza w bankowości internetowej oraz szersze wykorzystanie ofert dla lojalnych Klientów).

## Lokaty strukturyzowane

Santander Bank Polska S.A. kontynuował sprzedaż lokat strukturyzowanych, udostępniając klientom konstrukcje z oprocentowaniem uzależnionym od zmienności indeksów giełdowych (SX5E, SXEE) i kursów walutowych (EUR/PLN i USD/PLN), w tym lokaty denominowane w walutach obcych. Wszystkie lokaty zapewniały 100-procentową ochronę kapitału na koniec okresu depozytowego.

W 2018 r. przeprowadzono łącznie 59 subskrypcji, oddając do dyspozycji klientów 96 produktów o różnorodnych terminach inwestycji, w tym 30 emisji przeznaczonych dla standardowych klientów indywidualnych i 29 produktów przeznaczonych dla klientów Private Banking. Łączna wartość środków pozyskanych w ww. subskrypcjach przekroczyła 605 mln zł.

## Fundusze inwestycyjne

W lutym 2018 r. do oferty funduszy inwestycyjnych Santander wprowadzono 9 nowych produktów w ramach funduszu Santander Prestiż SFIO (zwiększając całkowitą liczbę subfunduszy pod zarządzaniem Santander TFI S.A. do dwudziestu dziewięciu):

- Pięć nowych subfunduszy umożliwiła klientom inwestowanie w nowe klasy aktywów i kierunki geograficzne: Santander Prestiż Akcji Rynków Wschodzących, Santander Prestiż Akcji Amerykańskich, Santander Prestiż Technologii i Innowacji, Santander Prestiż Obligacji Korporacyjnych Globalny i Santander Prestiż Alfa (zorientowany na realizację zysków niezależnie od koniunktury giełdowej dzięki odpowiedniej selekcji spółek).
- Cztery nowe produkty, tj. Santander Strategia Konserwatywna, Santander Strategia Stabilna, Santander Strategia Dynamiczna i Santander Strategia Akcyjna stanowią gotowe strategie inwestycyjne w ramach portfeli zbudowanych co najmniej w 70% z subfunduszy Santander FIO i dobrane w taki sposób, aby spełniać różnorodne potrzeby inwestycyjne klientów pod względem horyzontu inwestycyjnego i akceptowalnego poziomu zmienności wyników.

Pod wpływem sytuacji na giełdach światowych w 2018 r. inwestorzy wykazywali stosunkowo niską skłonność do inwestowania w akcje. W 1 połowie roku najwyższą sprzedaż netto osiągnęły subfundusze gotówkowe (Santander Gotówkowy, Santander Prestiż Gotówkowy) oraz subfundusz Santander Akcji Małych i Średnich Spółek i Santander Prestiż Alfa, natomiast w 2 połowie roku największą popularnością klientów cieszyły się subfundusze dłużne krótkoterminowe, tj. Santander Dłużny Krótkoterminowy i Santander Prestiż Dłużny Krótkoterminowy. Zgodnie z tendencjami rynkowymi odnotowano wzrost umorzeń funduszy obligacji korporacyjnych oraz funduszy akcyjnych i z domieszką akcji.

Na dzień 31 grudnia 2018 r. łączna wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. wyniosła blisko 15,1 mld zł, co oznacza spadek w skali roku o 5,9%.

Fundusze inwestycyjne są dostępne w sieci tradycyjnej Santander Bank Polska S.A. oraz w serwisie bankowości elektronicznej Santander internet.

Santander TFI S.A. jest jednym z najstarszych i największych towarzystw funduszy inwestycyjnych obecnych na polskim rynku. Spółka oferuje też usługi zarządzania portfelem dla klientów instytucjonalnych. Łącznie zarządza funduszami o wartości 15,4 mld zł. W przyszłości zamierza rozszerzać swoją ofertę w kierunku globalnej dywersyfikacji aktywów oraz wzmacniać obecność na rynku produktów emerytalnych w ramach PPK (Pracownicze Plany Kapitałowe).

W marcu 2018 r. niezależny instytut badawczy Analizy Online nagrodił Fundusze Inwestycyjne Santander dwiema nagrodami za 2017 rok: nagrodą Alfa 2017 w kategorii „Najlepszy Fundusz Polskich Obligacji Korporacyjnych” dla Santander Prestiż Obligacji Korporacyjnych oraz wyróżnieniem w kategorii „Najlepszy Fundusz Polskich Obligacji Korporacyjnych” dla Santander Obligacji Korporacyjnych.

## Działalność maklerska

### Santander Biuro Maklerskie

Prowadząc działalność maklerską w 2018 r. Santander Biuro Maklerskie położyło nacisk na zapewnienie klientom szerokiej oferty produktowej (m.in. z konsekwentnie rozwijanym dostępem do rynków zagranicznych), wsparcia analitycznego w decyzjach inwestycyjnych oraz zaawansowanych technologicznie kanałów zdalnych (serwis Inwestor online i aplikacja Inwestor mobile). Dużo uwagi poświęcono również aktywności na rynku pierwotnym.

W 2018 r. wprowadzono kolejne udogodnienia do oferty produktowej i trybu obsługi klientów indywidualnych, w tym:

- Uproszczono ścieżkę dostępu do usług doradztwa inwestycyjnego (tj. rekomendacji dot. instrumentów pasujących do profili inwestycyjnych klientów) w ramach oferty Drogowskazu Inwestycyjnego.
- Usprawniono proces zawierania umów maklerskich z uwzględnieniem oczekiwań klientów.
- Umożliwiono klientom przegląd danych archiwalnych dotyczących zamkniętych rachunków oraz wybór sposobu otrzymywania powiadomień o nowej wiadomości (e-mail i/lub SMS) oraz sposobu otrzymywania potwierdzeń wykonania zlecenia (e-mail i/lub SmS/papierowo).

Najważniejsze zmiany wprowadzone do oferty produktowej i trybu obsługi klientów instytucjonalnych obejmują:

- Uruchomienie DMA (wysyłki zleceń poprzez Direct Market Access) na rynki zagraniczne.
- Umożliwienie klientom dostęp do nowoczesnej platformy Fidessa do obsługi ETDs (instrumentów pochodnych stanowiących przedmiot obrotów giełdowych).

W głównym nurcie działań pozostały też inicjatywy realizowane w odpowiedzi na wymogi regulacji MIFID II, PRIIP, RODO oraz wytyczne NBP.

W 2018 r. wolumen obrotu transakcyjnego klientów znalazł się pod presją słabszej koniunktury na rynku giełdowym. Niemniej jednak zarówno w segmencie detalicznym, jak i instytucjonalnym odnotowano wzrost udziałów rynkowych. Na uwagę zasługuje rekordowy udział Santander Biuro Maklerskie w segmencie detalicznym GPW – 13,1% zarejestrowany w 1 połowie roku oraz dalszy wzrost udziału w kluczowym segmencie lokalnych instytucji finansowych z 9% do 9,5%.

W 2018 r. Santander Biuro Maklerskie zajmowało pozycję lidera na rynku pierwotnym (głównie w zakresie SPO i ABB) oraz na rynku publicznych wezwań. Przeprowadziło 7 wtórnych ofert publicznych akcji spółek. Przyjmowało też zapisy na akcje w ramach 2 transzy programu menedżerskiego dla pracowników spółki zajmującej się zabezpieczaniem wierzycielności, jak również na akcje trzech innych spółek w ramach wezwań publicznych. Zapewniało też klientom bogate i różnorodne wsparcie analityczne zespołów analityków i maklerów (pokrycie analityczne 90 spółek z GPW oraz regionu CEE).

Biuro Maklerskie zajęło 3. miejsce w rankingu IPO („Parkiet”, 13.01.2018) dzięki udziałowi w największych ofertach publicznych 2017 r. Otrzymało też nagrodę GPW za najwyższy udział w wolumenie obrotów opcjami indeksowymi bez transakcji animatora w 2017 r., utrzymując pozycję lidera na rynku opcji czwarty rok z rzędu.

### Santander Securities

W zakresie usług maklerskich obsługa klientów Santander Securities, przejętego wraz ze zorganizowaną częścią Deutsche Bank Polska S.A., jest kontynuowana z zachowaniem dotychczasowych warunków.

Oferta zarówno Santander Securities, jak i Santander Biuro Maklerskie została rozszerzona o produkty strukturyzowane. Certyfikaty i obligacje o różnym poziomie ochrony kapitału, w tym z możliwością ekspozycji na globalne rynki, są kierowane do klientów Private Banking w formie ofert Private Placement.

## Ubezpieczenia

Santander Bank Polska S.A. oferuje wszystkie 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).

Oferta Banku w zakresie ubezpieczeń obejmuje produkty powiązane z produktami kredytowymi dla klientów detalicznych i firmowych (np. Spokojny Kredyt, Biznes Gwarant, Bezpieczna Hipoteka) oraz produkty niepowiązane (np. Opiekun Rodziny, Locum Comfort, Partner w Biznesie, Partner w Biznesie Plus),

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. udoskonalił ofertę produktów ubezpieczeniowych, wprowadzając:

- pełen zakres ubezpieczeń komunikacyjnych (przygotowanych we współpracy z Benefia Ubezpieczenia i TU Compensa S.A. Vienna Insurance Group) dla posiadaczy samochodów osobowych (12 marca 2018 r.), dostępnych w kanałach zdalnych (poprzez stronę santander.pl, kontakt z doradcą Multikanałowego Centrum Komunikacji, aplikację Santander mobile);

- zmiany do oferty ubezpieczenia Spokojny Kredyt dla kredytobiorców kredytu gotówkowego wynikające z nowej Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, rekomendacji KNF, postulatów doradców Banku oraz analizy potrzeb klientów (19 lutego 2018 r.), w tym:
  - ✓ udostępnienie nowych wariantów ubezpieczenia: Spokojny Kredyt - życie plus (dostępny we wszystkich kanałach sprzedaży), Spokojny Kredyt - życie i Spokojny Kredyt-praca (dostępny we wszystkich kanałach sprzedaży z wyjątkiem Santander internet);
  - ✓ uproszczenie zakresu ubezpieczenia oraz zasad funkcjonowania produktu;
  - ✓ wprowadzenie preferencyjnych stawek ubezpieczeniowych (dla kredytów powyżej 25 tys. zł).
  - ✓ wprowadzenie badania/ankiety potrzeb klienta przed złożeniem propozycji zakupu ubezpieczeń;
  - ✓ wydawanie klientom wystandaryzowanego dokumentu informacyjnego o produkcie ubezpieczeniowym

Santander Bank Polska S.A. powołał pierwsze modele predykcyjne dla ubezpieczeń, typujące klientów, którzy mogą mieć potrzebę skorzystania z oferty ubezpieczeniowej. Przygotowano szereg nowych kampanii CRM, wykorzystujących nowe kanały komunikacji z klientami, m.in. bankomaty (wymiana informacji CRM online) oraz celowane kampanie CRM monitorujące ubezpieczenie kredytowanej nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu.

Ponadto zagwarantowano obsługę ubezpieczeń przejętego portfela Deutsche Bank Polska S.A.

## Private Banking

Departament Private Banking Santander Bank Polska S.A. zapewnia klientom dostęp do otwartej platformy funduszy inwestycyjnych wielu zarządzających, zarówno polskich, jak i zagranicznych, w tym do funduszy Santander TFI S.A. Przygotowuje emisje lokat strukturyzowanych oraz przeznaczone wyłącznie dla klientów Private Banking emisje prywatne w formie certyfikatów strukturyzowanych, w tym emisje „szyte na miarę” dla pojedynczych klientów. We współpracy z Departamentem Usług Skarbu udostępnia specjalistyczne produkty pochodne umożliwiające zarządzanie ryzykiem walutowym i stóp procentowych. Ofertę uzupełniają polisy ubezpieczeniowe, a także optymalizacja należności podatkowych i możliwość zaplanowania międzypokoleniowego transferu majątku. Klienci Private Banking mają zapewniony dostęp do Aktywnego Doradztwa Giełdowego (ADG), które pozwala na samodzielne podejmowanie decyzji inwestycyjnych w oparciu o profesjonalne porady maklerów Santander Biuro Maklerskie. Telefoniczne wsparcie zapewnia klientom Zespół Obsługi Klienta Private Banking oferujący kompleksową realizację zleceń przekazywanych tą drogą. Klienci Private Banking mogą korzystać z biometrii w procesach identyfikacji telefonicznej, wideoweryfikacji, aplikacji mobilnej i usług doradcy online w kanale wideo, czat lub audio dostępnych zarówno przez Internet, jak i aplikację mobilną.

Bank przykładą najwyższą wagę do kompetencji doradców oraz wysokiego poziomu obsługi. Bankierzy Private Banking posiadają kompleksowe przygotowanie potwierdzone Europejskim Certyfikatem Doradztwa Finansowego (EFPA - EFA)

Poza ogólnie dostępną siecią bankomatów i oddziałów, do dyspozycji klientów Private Banking oddano 59 doradców Private Banking i 29 regionalnych biur Private Banking.

W 2018 r. oferta produktów i usług dla klientów Private Banking została rozszerzona o kilka nowych pozycji (omówionych wcześniej), począwszy od nowego Konta Elite wraz z kartą debetową oznaczoną logo Private Banking, poprzez ofertę funduszy inwestycyjnych polskich i zagranicznych zarządzających, aż po przygotowanie emisji prywatnych certyfikatów strukturyzowanych (pierwsza emisja w styczniu 2019 r.).

## Rozwój Biznesu i oferty dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw

### Kierunek strategiczny

Zgodnie z przyjętą strategią, Bank wspiera rozwój biznesu małych i średnich firm (MŚP) w oparciu o trzy filary: wysoką jakość obsługi (z udziałem kompetentnych doradców oraz zdalnych, wielofunkcyjnych kanałów komunikacji), budowanie lojalności i długoterminowych relacji z klientami oraz wyróżniającą się prostą ofertę z dodatkowym pakietem usług pozafinansowych.

### Rozbudowa bazy klientów Pionu Bankowości Detalicznej

W wyniku reorganizacji struktury pionowej Centrum Wsparcia Biznesu w 2018 r. Pion Bankowości Detalicznej przejął odpowiedzialność za obsługę klientów z sektora MŚP o niższych obrotach (MŚP1), natomiast Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej włączył do swojej bazy klientów z sektora MŚP o wyższym poziomie obrotów (MŚP2). Ww. segmenty zostały wydodrębnione z sektora MŚP w oparciu o poziom obrotów i preferowany tryb obsługi.

## Oferta dla MŚP

Fundament oferty adresowanej do MŚP i pozostałych segmentów klientów biznesowych stanowią:

- konta firmowe dostosowane do potrzeb podmiotów;
- szeroka gama kredytów, w tym kredyty na finansowanie działalności bieżącej, kredyty inwestycyjne (m.in. ze środków Europejskiego Banku Inwestycyjnego), kredyty udzielane na zasadach preferencyjnych we współpracy z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, a także gwarancje, leasing i faktoring.

Biznes Ekspres EBI dodatkowo oferuje korzystne warunki oprocentowania (niższą marżę) w oparciu o umowę gwarancyjną zawartą z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI) oraz funkcjonalność „Oprocentowanie nie wyższe niż”, która zabezpiecza klientów przed wzrostem stawek na rynku międzybankowym.

W oparciu o współpracę z instytucjami zewnętrznymi Bank dostarcza klientom licznych narzędzi zabezpieczających kredyty, takich jak: gwarancje de minimis, gwarancje COSME, gwarancje ARiMR i poręczenia Funduszu POLFUND, które nie angażują rzeczowego majątku i umożliwiają otrzymanie kredytu z niższym oprocentowaniem.

Bank oferuje klientom MŚP 1 usługi w kanałach elektronicznych (Kantor Santander, Moja Firma Plus, Mini Firma, Santander Trade Network), pozafinansowe usługi dodane (np. eKsięgowość) oraz terminale POS w ramach Programu Polska Bezgotówkowa (bez opłat za korzystanie z terminala nawet przez 18 miesięcy).

## Rozwój modelu biznesowego

Główny kierunek działania	Realizacja w 2018 r.
<b>Nowy tryb pracy doradców oraz organizacja obsługi w placówkach bankowych i w trybie zdalnym.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zakończono pilotaż grupowania w zespoły doradców MŚP 1 w oddziałach oraz potwierdzono efektywność nowego rytmu pracy i systemu motywacyjnego.</li><li>• Wdrożono usługi zdalnego doradcy dla klientów MŚP 1 Digital (preferujących obsługę zdalną). Utworzono jednostkę organizacyjną skupiającą zdalnych doradców, przygotowano pierwsze procesy sprzedaży i obsługi oraz dokonano kwalifikacji klientów do zdalnej współpracy z Bankiem.</li></ul>
<b>Rozwój obsługi klientów MŚP1 w trybie zdalnym.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontynuowano rozwój procesów obsługi klientów MŚP 1 w Multikanałowym Centrum Komunikacji, realizowano migrację części klientów MŚP1 do obsługi zdalnej za pośrednictwem Multikanałowego Centrum Komunikacji i prowadzono działania zwiększające ich aktywność.</li><li>• Osiągnięto dalszy wzrost liczby firm korzystających z biometrii głosowej jako narzędzia autoryzacji podczas kontaktu telefonicznego z Bankiem. Klientom firmowym zaoferowano zdalny (szybki, łatwy i bezpieczny) proces zawierania umów (np. otwierania konta firmowego) z wykorzystaniem wideoweryfikacji dostępnej w trzech wymiarach: biometryczne porównanie wizerunku klienta, sprawdzenie autentyczności danych z dowodu w bazach zewnętrznych oraz identyfikacja klienta przez video-doradcę.</li><li>• Wszystkim klientom MŚP umożliwiono zamówienie terminala płatniczego oraz karty debetowej do konta w kanale telefonicznym i zwiększono kwotę kredytu dostępną zdalnie (w serwisie bankowości elektronicznej i telefonicznie) dla klientów z prelimitem.</li><li>• W usługach bankowości internetowej dla firm umożliwiono klientom założenie profilu zaufanego bez konieczności składania wizyty w urzędzie lub placówce Banku. Wdrożone rozwiązanie pozwala zdalnie załatwiać sprawy urzędowe w serwisach administracji publicznej, korzystając z hasła i loginu zabezpieczającego dostęp do konta bankowego.</li><li>• Od czerwca 2018 r. klientom prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą umożliwiono dokonanie zakupu na klik: konta firmowego (Konta Firmowego Godnego Polecenia lub Konta Firmowego Premium) z usługami bankowości elektronicznej Mini Firma i opcjonalnie kartą płatniczą (Visa Business Electron Santander, MasterCard Business Debit Santander lub Visa Business Santander).</li></ul>
<b>Wspieranie działań na rzecz obrotu bezgotówkowego w Polsce.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• W lutym 2018 r. z myślą o mikro i małych przedsiębiorcach uruchomiono ofertę instalacji terminali POS Santander Bank Polska S.A. w ramach 3-letniego Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego, której kontynuację stanowi promocja „Dostałem Szóstkę”.</li><li>• Wdrożenie (sierpień 2018 r.) promocji „Dostałem Szóstkę” dla klientów MŚP1 podpisujących umowę o terminal płatniczy:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Zwolnienie z kosztów posiadania i używania terminala (przez 18 pierwszych miesięcy) klientów spełniających warunki określone przez program „Polska Bezgotówkowa”.</li><li>✓ Zwolnienie z ww. kosztów (przez 6 pierwszych miesięcy) klientów nieklasyfikujących się do Programu „Polska Bezgotówkowa”.</li><li>✓ Udostępnienie klientom darmowego rachunku firmowego.</li></ul></li></ul>

## Główny kierunek działania

## Realizacja w 2018 r.

### Kontynuacja strategii wspierania eksporterów i importerów.

- Wzmocniono Centrum Obsługi Trade Finance zajmujące się gwarancjami, akredytywą i inkasem dokumentowym oraz Zespół Komunikacji z Klientem wspierający klientów merytorycznie (usługi doradztwa, poszukiwanie rozwiązań dla nietypowych transakcji, pomoc w interpretacji warunków transakcji, opiniowanie zleceń klienta i przygotowywanie/opiniowanie projektów transakcji).
- Dzięki wsparciu wymienionych wcześniej jednostek oraz lokalnych Menedżerów Biznesu Międzynarodowego w dwucyfrowym tempie rosła liczba klientów korzystających z usług Banku w zakresie handlu zagranicznego.
- Wykorzystując globalną obecność Grupy Santander i innowacyjną technologię blockchain, w marcu 2018 r. wdrożono błyskawiczny przelew w GBP na rachunki w Santander Bank UK plc - rozwiązane usprawniające realizację płatności zagranicznych klientów Banku (eksporterów i importerów).
- W celu uatrakcyjnienia oferty przelewów błyskawicznych klienci MŚP objęci zostali ulgą grupową w postaci bezpłatnych przelewów ekspresowych do 20 tys. GBP na rachunki w Santander UK plc.

### Wdrożenie pakietu usług pozafinansowych dla MŚP.

- Z dniem 31 sierpnia 2018 r. uruchomiony został portal dzialalnosc.pl, wspierający osoby fizyczne w zakładaniu własnej działalności gospodarczej. Portal w prosty sposób wyjaśnia proces zakładania działalności gospodarczej oraz zawiera bazę wiedzy, niezbędne formularze i kalkulatory pomocne w procesie zakładania firmy.
- W październiku do oferty segmentu MŚP wprowadzono eKsięgowość - usługę księgowości on-line umożliwiającą osobom z własną działalnością gospodarczą prowadzenie finansów firmy z poziomu bankowości elektronicznej.

## Działalność leasingowa

Santander Leasing S.A. jako uniwersalny leasingodawca oferuje finansowanie szerokiej gamy środków trwałych klientom z sektora MŚP oraz dużym firmom i korporacjom, w szczególności finansowanie maszyn i urządzeń, nieruchomości oraz środków transportu.

W 2018 r. spółka z sukcesem realizowała strategię rozwoju w wybranych segmentach rynku w oparciu o wyspecjalizowane sieci sprzedaży:

- W ramach zwiększania zaangażowania w działania proekologiczne od połowy marca 2018 r. udostępniła swoim klientom promocyjną ofertę „Leasing 100% na finansowanie pojazdów elektrycznych”. Przedmiotem oferty są nowe pojazdy o napędzie elektrycznym pochodzące od autoryzowanych dealerów.
- We wrześniu 2018 r. spółka podjęła współpracę na zasadach finansowania fabrycznego z kolejnymi producentami maszyn rolniczych marki Bury i Weidemann. Klientom udostępniono promocyjne finansowanie fabryczne w atrakcyjnych wariantach.

Dbając o wysoką jakość obsługi, w 2018 r. Santander Leasing S.A.:

- rozbudował funkcjonalność portalu obsługi klienta (80% klientów spółki ma już dostęp do tego rozwiązania);
- rozwijał i automatyzował procesy decyzji kredytowych - ponad 40% z nich jest już wydawanych w sposób automatyczny, co przyspiesza dostęp klienta do finansowania.

Współpraca z Santander Bank Polska S.A. skutecznie zwiększa skalę działalności biznesowej spółki:

- od kwietnia 2018 r. produkty Santander Leasing S.A. (z zastosowaniem zerowej prowizji/opłaty przygotowawczej do umowy) zostały włączone do oferty Banku promującej kartę firmową Mastercard;
- wraz z przejściem wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. spółka nawiązała współpracę z blisko 500 agentami sprzedaży zewnętrznej.

W styczniu 2018 r. Santander Leasing S.A. zajął 1. miejsce w rankingu ogólnych warunków umów leasingu (OWUL) na podstawie opinii niezależnych ekspertów, którzy uznali je za najbezpieczniejsze na rynku.

W 2018 r. Santander Leasing S.A. sfinansował środki trwałe o wartości blisko 5,4 mld zł, co oznacza wzrost o 29,2% w skali roku. W segmencie maszyn i urządzeń, gdzie od lat Santander Leasing S.A. jest numerem jeden, wartość finansowania wyniosła ponad 2,2 mld zł i zwiększyła się o 12,6% r/r. Finansowanie w segmencie pojazdów wyniosło blisko 3,1 mld zł i było wyższe o 45,0% r/r.

W grudniu 2018 r. Santander Leasing S.A. zawarł umowę transakcji sekurytyzacji w odniesieniu do wierzytelności wynikających z umów leasingu oraz z umów pożyczek. Zawarta transakcja jest sekurytyzacją tradycyjną i rewolwingową polegającą na przeniesieniu prawa własności sekurytyzowanych wierzytelności poprzez ich odpłatny przelew na rzecz spółki celowej Santander Leasing Poland Securitization 01 DAC z siedzibą w Irlandii (SPV). SPV wyemitowała na bazie sekurytyzowanych aktywów obligacje o łącznej wartości 230 milionów euro z terminem zapadalności przypadającym w grudniu 2032 r. i z oprocentowaniem bazującym na EURIBOR 1M.

## 1.2. Segment Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

### Kierunki strategiczne

Celem strategicznym i najwyższym priorytetem Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej jest wspieranie klientów w rozwoju oraz osiągnięcie takiej wiedzy i zrozumienia specyfiki ich biznesu, aby oferować najlepiej dopasowane produkty i usługi. Pion kładzie szczególny nacisk na obszary, które budują przewagę konkurencyjne w łańcuchu dostarczanych wartości:

- obsługa handlu zagranicznego,
- oferta dla wybranych branż,
- digitalizacja procesów i produktów dla segmentu korporacyjnego,
- efektywność procesów zarządzania ryzykiem,
- rozwój kanałów bankowości elektronicznej.

Pion rozszerza zakres automatyzacji procesów obsługi klienta we wszystkich kanałach elektronicznych (internet, mobile, B2B web-service), w ramach programu wdrażającego rozwiązania bankowości internetowej i mobilnej dla klientów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej (z uwzględnieniem wszystkich segmentów MŚP) oraz Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

### Rozszerzona baza klientów

W wyniku reorganizacji Centrum Wsparcia Biznesu, Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej poszerzył dotychczasową bazę klientów o segment MŚP 2, tj. małe i średnie przedsiębiorstwa z wyższym poziomem obrotów i kompleksowymi potrzebami. Tym samym Pion odpowiada za relacje z następującymi segmentami:

- Segment małych i średnich przedsiębiorstw złożony z przedsiębiorstw z obrotami powyżej 8 mln zł i ekspozycjami kredytowymi przekraczającymi 5 mln zł, objęty opieką mobilnych zespołów doradców MŚP.
- Segment korporacyjny złożony z: a) firm i przedsiębiorstw z obrotami powyżej 40 mln zł, b) samorządów i przedstawicieli sektora publicznego, obsługiwany za pośrednictwem 12 terenowych Centrów Bankowości Korporacyjnej.
- Segment nieruchomości złożony z firm i przedsiębiorstw związanych z branżą nieruchomości, obsługiwany przez Departament Nieruchomości i Hoteli.

Według stanu na koniec grudnia 2018 r. Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej świadczył usługi na rzecz 20 tys. podmiotów różnych branż, wspierając je wszechstronnie w procesie budowania i rozwoju biznesu. Istotny wzrost liczby klientów w skali roku jest wynikiem działań akwizycyjnych Banku oraz przejęcia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. z dniem 9 listopada 2018 r.

### Oferta dla sektorów strategicznych

Doceniając znaczenie i potencjał rozwojowy sektorów: rolno-spożywczego, motoryzacyjnego, TSL (transportu, spedycji, logistyki) oraz produkcji przemysłowej Santander Bank Polska S.A. przyznał tym branżom priorytet strategiczny i dokłada starań, aby być najlepszym partnerem dla wszystkich firm działających w ww. sektorach. W tym celu budowano wiedzę i kompetencje sektorowe wewnątrz organizacji oraz kontynuowano program szkoleń z wiedzy branżowej dla pracowników Banku. Podejmowano również działania mające na celu wzmocnienie rozpoznawalności Banku i jego pozycji w poszczególnych sektorach, m.in. poprzez:

- organizację spotkań dla klientów (m.in. spotkania dla branży transportowej w ramach Programu Rozwoju Eksportu, spotkania dla klientów z branży meblarskiej, współorganizacja cyklu 8 Konferencji dla klientów z sektora rolnego),
- aktywny udział w największych krajowych oraz międzynarodowych wydarzeniach sektorowych (m.in. Targi Sial 2018, Kongres Przemysłu Opakowań, Narodowe wyzwania w rolnictwie, Automotive CEE Days, AutoEvent oraz Kongres Przemysłu i Rynku Motoryzacyjnego),
- nawiązanie i rozwój współpracy ze stowarzyszeniami branżowymi oraz aktywność w mediach branżowych (komentarze, analizy sektorowe, wypowiedzi eksperckie).

### Rozwój Biznesu Międzynarodowego

#### Korytarze handlowo-inwestycyjne

W 2018 r. kontynuowano strategię rozwoju Biznesu Międzynarodowego i działania na rzecz klientów prowadzących działalność międzynarodową. Główny nacisk położono na rozwój handlu zagranicznego i korytarzy handlowo-inwestycyjnych (Niemcy, Hiszpania, Ameryka Łacińska, USA i Zjednoczone Królestwo), z których dwa ostatnie uruchomione zostały w 2018 r. W ramach istniejących korytarzy Bank zapewnia klientom specjalistyczne wsparcie w postaci dedykowanych menedżerów w International Desk,

indywidualnie zdefiniowanej strategii współpracy z Bankiem i oferty produktowej, uwzględniając na każdym etapie uwarunkowania docelowych rynków. Obsługa korytarzy handlowo-inwestycyjnych i międzynarodowej aktywności klientów przyniosła w 2018 r. oczekiwane efekty dochodowe.

### Program Rozwoju Eksportu

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej przeprowadził VIII edycję spotkań w ramach długoterminowego Programu Rozwoju Eksportu, który od czterech lat wpisany jest w strategię Pionu i obejmuje organizację konferencji tematycznych, spotkań, seminariów oraz misji zagranicznych dla polskich firm działających aktywnie na zagranicznych rynkach lub planujących taką ekspansję. Projekt umożliwił klientom efektywną wymianę wiedzy i praktycznych doświadczeń oraz nawiązywanie kontaktów biznesowych. W ostatniej edycji wzięło udział ponad 180 polskich firm, które otrzymały od Banku następujące wsparcie w procesie rozwoju działalności międzynarodowej:

- Wielka Brytania – przyjazdowa misja aerospace; wydarzenia dla branży samochodowej; wyjazdowa misja dla firm meblarskich;
- Hiszpania i Ameryka Łacińska – przyjazdowe misje dla importerów warzyw i owoców oraz mięsa z Merca Madrid; eventy relacyjne z Ambasadą Meksyku oraz Peru; wspólny event z ProChile; podpisanie listu intencyjnego z meksykańską Agencją ds. Specjalnych Stref Ekonomicznych;
- Niemcy – eventy z Izbą Handlową AHK we Wrocławiu, Poznaniu i Katowicach; udział w Targach Hannover Messe;
- Chiny – wyjazdowa misja handlowa dla firm uczestniczących w Targach CIIE w Szanghaju, partnerstwo strategiczne z PAIH.

### Wsparcie handlu zagranicznego

Ponadto w ramach strategii rozwoju handlu zagranicznego Bank:

- oferował klientom wartość dodaną w postaci wiedzy eksperckiej, umożliwiał kontakty B2B, a także zapewniał wsparcie w realizacji planów biznesowych, dostarczając narzędzia i rozwiązania produktowe;
- udostępniał klientom portal informacyjny SantanderTrade.com z raportami dotyczącymi 180 rynków;
- realizował płatności oparte o technologię blockchain, czyli Santander One Pay FX oraz umożliwiał zarządzanie rachunkami prowadzonymi w bankach zewnętrznych w serwisie bankowości elektronicznej.

Oferta w ramach Santander Trade Network, wspiera eksporterów i importerów w międzynarodowej ekspansji na rynkach, gdzie obecna jest Grupa Santander. Umożliwia m.in. kojarzenie potencjalnych kontrahentów. Santander Trade Network składa się z 4 bloków usług, które Bank może świadczyć dla klientów poprzez rozbudowaną sieć ekspertów działających lokalnie na rynkach Grupy: marketing i komunikacja (badania rynkowe, strategia komunikacji, plan działań marketingowych, optymalizacja wyszukiwarek internetowych), networking (organizacja spotkań handlowych, prezentacja produktów i usług, udział w targach międzynarodowych), centra biznesowe (wirtualne biuro, wynajem powierzchni biurowych), inne usługi (wsparcie prawno-podatkowe, usługi rekrutacyjne).

W marcu 2018 r., wykorzystując globalną obecność Grupy Santander, wdrożono rozwiązanie Santander One Pay usprawniające realizację płatności zagranicznych ze Zjednoczonym Królestwem, tj. błyskawiczny przelew w GBP na rachunki w Santander UK. W przypadku płatności do 10 tys. GBP przelew jest automatycznie kwalifikowany do wysyłki w technologii blockchain i odpowiednia kwota niemal natychmiast trafia na rachunek beneficjenta. Zastosowana przez Grupę technologia blockchain uznawana jest obecnie za jedną z najbezpieczniejszych metod przesyłania płatności w handlu zagranicznym.

## Rozwój modelu działalności

W 2018 r. w segmencie korporacyjnym doradcy z 12 Centrów Bankowości Korporacyjnej – we współpracy z partnerami kredytowymi i specjalistami ds. poszczególnych linii produktowych – pogłębiali relacje z klientami oferując zindywidualizowane rozwiązania oraz pełną obsługę kredytów, depozytów, bankowości transakcyjnej, produktów skarbowych, leasingowych, faktoringowych oraz rynku kapitałowego. Pozytywne doświadczenia klienta wzmacniał wygodny i szybki dostęp do oferty Banku oraz informacji niezbędnych do zarządzania finansami firmy poprzez dynamicznie rozwijający się serwis bankowości elektronicznej i telefonicznej, tj. iBiznes24 internet, iBiznes24 mobile, iBiznes connect oraz Centrum Obsługi Klientów.

Zakończono migrację klientów MŚP 2 do obsługi zdalnej za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta Firmowego i podjęto działania zwiększające transakcyjność w tym kanale w celu usprawnienia obsługi klientów w zakresie operacji bankowych. Zwiększono liczbę firm korzystających z biometrii głosowej jako narzędzia autoryzacji podczas kontaktu telefonicznego z Bankiem. Klientom firmowym zaoferowano też zdalny (szybki, łatwy i bezpieczny) proces zawierania umów (np. otwierania konta firmowego) z wykorzystaniem wideoweryfikacji dostępnej w trzech wymiarach: biometryczne porównanie wizerunku klienta, sprawdzenie autentyczności danych z dowodu w bazach zewnętrznych oraz identyfikacja klienta przez wideo-doradcę.

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej ujednolicił procesy dla segmentów MŚP 2 i korporacyjnego - wdrożono jednolity proces kredytowy z wykorzystaniem narzędzia WorkFlow oraz ofertę produktową dla klientów MŚP 2 zgodne z procesami i produktami przeznaczonymi dla klientów korporacyjnych.



Równoległe z intensywnymi działaniami integracyjnymi związanymi z przejściem części Deutsche Bank Polska S.A., w 2018 r. prowadzono prace nad nowym modelem sieci sprzedaży i wsparcia produktowego, których wdrożenie przewidziane jest w 2019 r.

## Rozwój oferty

Bank przygotował ofertę promocyjną „Wiosna z terminalami POS” dla klientów MŚP podpisujących umowę dot. POS, która zwalnia ich z kosztów dzierżawy urządzenia przez 6 miesięcy. W ramach promocji klienci mogą korzystać z darmowego rachunku firmowego prowadzonego w Banku.

4 kwietnia 2018 r. Bank podpisał umowę o współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) w sprawie nowego programu Gwarancji Biznesmax, w ramach którego klient otrzymuje darmową gwarancję na 80% kwoty kredytu oraz zwrot zapłaconych odsetek od kredytu za okres 3 lat. Program obejmuje wyłącznie wsparcie kredytów związanych z realizacją inwestycji przez firmy spełniające określone kryteria. Według podsumowań z BGK Bank zajmuje pierwsze miejsce w sprzedaży z udziałem w rynku kredytów z tą gwarancją na poziomie 41%.

Bank zajmuje 2. miejsce pod względem ilości i wolumenu sprzedaży gwarancji de minimis.

Wśród priorytetów strategicznych Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej czołowe miejsce zajmuje cyfrowa ewolucja usług i dalszy rozwój oferty. W 2018 r. w systemie iBiznes24 wprowadzano szereg zmian, które stanowią odpowiedź na oczekiwania klientów oraz przekładają się na poprawę bezpieczeństwa i automatyzację procesów po stronie klienta i Banku:

- W ramach strefy samoobsługowej wprowadzona została funkcjonalność generowania zaświadczeń w wersji elektronicznej tj.: potwierdzenie posiadania rachunku, saldo rachunku klienta, obroty za dany okres na rachunkach klienta, ogólna informacja o kredytach klienta, tytuły egzekucyjne klienta.
- W usługach bankowości internetowej dla firm udostępniono funkcjonalność umożliwiającą klientom założenie profilu zaufanego bez konieczności wizyty w urzędzie lub placówce Banku. Rozwiązanie to pozwala zdalnie załatwiać sprawy urzędowe w serwisach administracji publicznej z wykorzystaniem tego samego hasła i loginu co przy logowaniu do konta bankowego.
- W celu podniesienia bezpieczeństwa systemu oraz ułatwienia klientom czynności akceptacji realizacji czynności akceptacji zleceń wprowadzony został mobilny podpis, który jest częścią aplikacji mobilnej iBiznes24.
- Rozszerzono funkcjonalność Bezpieczny Transfer Pliku o akceptację tokenem, SMS lub mobilnym podpisem.
- Umożliwiono klientom dostarczenie przez serwis bankowości internetowej polisy przedmiotu zabezpieczenia kredytu firmowego wraz z dowodami opłacenia składek.
- Uruchomiono Santander One Pay – szybkie płatności w walucie GBP do odbiorcy w Wielkiej Brytanii, posiadającego rachunek w banku Grupy Santander.
- Zmiany w aplikacji mobilnej:
  - ✓ faceID – logowanie do aplikacji iBiznes24 mobile z wykorzystaniem rozpoznawania twarzy (na wybranych urządzeniach z systemem operacyjnym iOS),
  - ✓ odcisk palca – logowanie do aplikacji iBiznes24 mobile z wykorzystaniem odcisku palca (na wybranych urządzeniach z systemem operacyjnym Android),
  - ✓ moduł kartowy – samodzielne zarządzanie parametrami kart płatniczych tj. zmiana statusu karty (aktywacja, blokowanie, zastrzeżenie), zmiana PIN, włączanie możliwości wypłaty za granicą.
- Projekty obligatoryjne, tj.:
  - ✓ RODO – dostosowanie systemu do wymagań RODO (m.in. ograniczenie prezentowanych danych osobowych, wprowadzenie zgód na kontakt w celach marketingowych),
  - ✓ Split Payment – obsługa płatności podzielonej, która umożliwia realizację płatności VAT.

## 1.3. Segment Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

### Strategia

Santander Bank Polska S.A. aspiruje do pozycji banku pierwszego wyboru dla największych klientów korporacyjnych, cenionego również za ofertę inwestycyjną. Aby osiągnąć ten cel, Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej stawia klienta w centrum uwagi i stara się jak najlepiej zaspokajać jego potrzeby i wzmacniać pozytywne doświadczenia, koncentrując się na rozwoju w trzech wymiarach: jakość obsługi, pozycjonowanie na rynku oraz kadry. Jakość obsługi podnoszą systematyczne działania doskonalące ofertę pod kątem jej dopasowania, cyfryzacji i dywersyfikacji; pozycję rynkową wzmacnia rozwój biznesu, a profesjonalizm kadr podnoszą programy szkoleniowe, wymiana doświadczeń w międzynarodowym środowisku Grupy Santander i rozwój w duchu przyjętych przez Grupę wartości.

W ramach strategii podnoszenia jakości obsługi w 2018 r. Pion kontynuował następujące działania:

- Rozwój platformy FX – Kantor Santander uznanej w skali Grupy Santander za model najlepszych praktyk pod względem IT, marketingu, CRM, oferty produktowej i systemu motywacyjnego;
- szeroko zakrojoną akcję marketingową promującą platformę FX Kantor Santander;
- rozwój produktów z obszaru papierów wartościowych i derywatów, które będą stopniowo wprowadzane w życie w ciągu następnych trzech lat;
- rozszerzanie dostępnych możliwości w zakresie gwarantowania emisji;
- rozbudowę funkcjonalności bankowości transakcyjnej, w szczególności w sferze zarządzania środkami pieniężnymi i oferowania rozwiązań dla instytucji finansowych.

### Główne kierunki działań

W 2018 r. Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (BKI) kontynuował kompleksową obsługę największych klientów korporacyjnych Santander Bank Polska S.A. Baza aktywnych klientów Pionu BKI obejmuje około 250 największych spółek/grup kapitałowych w Polsce (wyodrębnionych zgodnie z kryterium wielkości obrotów) reprezentujących wszystkie sektory gospodarki.

Pion dysponował kompleksową ofertą, obejmującą pełen zakres usług i produktów, w tym usługi transakcyjne, bieżące, średnio- i długoterminowe finansowanie, gwarancje, obsługę fuzji i przejęć, emisje akcji, zarządzanie płynnością i usługi powiernicze. Pion BKI prowadził też w imieniu Banku działalność na rynkach finansowych oraz dostarczał specjalistycznych produktów finansowych, w tym skarbowych i z zakresu rynków kapitałowych.

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.

Z myślą o najwyższej jakości usług Pion prowadził intensywne prace ukierunkowane na:

- Rozwiązania szyte na miarę:
  - ✓ Stworzenie usługi umożliwiającej natychmiastowe zlecenie i rozliczenie operacji bankowych, a także obsługę dedykowanych rachunków VAT dla klientów w Polsce korzystających z usług jednej z największych amerykańskich instytucji finansowych.
  - ✓ Uruchomienie usługi SCIB Debt Advisory, obejmującej doradztwo w zakresie optymalnej struktury finansowania i logistyki pozyskania finansowania dłużnego, a także kompleksowe wsparcie w procesie ratingowym i komunikacji z agencjami ratingowymi.
- Innowacje:
  - ✓ Wdrożenie Santander Cash Nexus, tj. prostej i szybkiej łączności dla międzynarodowych firm wraz z zestawem rozwiązań transakcyjnych w odniesieniu do różnych krajów poprzez bezpośrednią komunikację elektroniczną.
  - ✓ Rozwój Kantor Santander, tj. platformy, która osiągnęła wzrost dochodów z wymiany walut o 25% r/r.

W ramach umacniania pozycji rynkowej, Pion uzyskał następujące wyniki:

- ✓ 1. miejsce na rynku kapitałowym pod względem wartości wyemitowanych akcji i obligacji;
- ✓ 3. miejsce pod względem wolumenu transakcji na rynku doradztwa w zakresie fuzji i akwizycji;
- ✓ wysoka pozycja w zakresie finansowania łańcucha dostaw: 1. miejsce w zakresie rozwiązania „confirming” i faktoringu odwrotnego oraz 3. miejsce w faktoringu.

W 2018 r. Pion kontynuował prace nad podwyższaniem kompetencji pracowników, m.in. w ramach nowej struktury Europy Kontynentalnej, która otworzyła nowe możliwości szkolenia pracowników w międzynarodowym środowisku. Ponadto optymalizował strukturę dochodów i bilansu poprzez rozwój biznesu prowizyjnego oraz sprzedaż wybranych portfeli kredytowych.

We współpracy z innymi jednostkami organizacyjnymi, Pion BKI realizował proces wdrażania nowych regulacji (MiFID II, FRTB, PRIIPs, IFRS9, EMIR, RODO).

W 2019 r. Pion będzie kontynuował prace w wyżej wymienionych obszarach, jak również będzie optymalizował kapitały poprzez rozwój kredytów konsorcyjnych, dystrybucję aktywów bankowych i aktywizację biznesu nieodsetkowego.

## Działalność wybranych obszarów

- Poszczególne jednostki Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej koncentrowały się w 2018 r. na następujących działaniach:

Jednostka Pionu	Obszary koncentracji działań w 2018 r.
<b>Departament Rynków Kredytowych</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finansował (w formie kredytu i emisji obligacji korporacyjnych) średnio- i długookresowe przedsięwzięcia inwestycyjne klientów z segmentu BKI, zarówno samodzielnie, jak i we współpracy z innymi jednostkami. Finansowaniem objęte zostały spółki reprezentujące wiele istotnych dla gospodarki sektorów, m.in. nieruchomości, usługowy, energetyczny, spożywczy, budowlany, technologiczny, TMT, transportowy czy branża chemiczna</li><li>• Przeprowadził pierwszą emisję euroobligacji Santander Bank Polska S.A. o wartości nominalnej 500 mln EUR, w której pełnił rolę wyłącznego aranżera programu emisji oraz wyłącznego prowadzącego księgę popytu emitowanych obligacji.</li><li>• Optymalizował pozycję bilansową poprzez sprzedaż wybranych ekspozycji kredytowych oraz oferował doradztwo ratingowe.</li></ul>
<b>Departament Rynków Kapitałowych</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizował prace analityczne i doradcze na rzecz klientów, a także występował w charakterze doradcy finansowego/transakcyjnego dla spółek z sektora biotechnologicznego, finansowego, spożywczego, nieruchomości, przemysłowego oraz branży usług medycznych.</li><li>• Dzięki powyższym transakcjom, Santander Bank Polska S.A. zajął pierwsze miejsce pod względem wartości transakcji na rynku kapitałowym w 2018 roku.</li></ul>
<b>Departament Globalnej Bankowości Transakcyjnej</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sfinalizował szereg transakcji z zakresu finansowania bieżących potrzeb kredytowych, działalności gwarancyjnej i finansowania łańcucha dostaw z udziałem spółek z branży usługowej, AGD, gazowej, handlowej, technologicznej, kolejowej, transportowej, oraz z sektora elektronicznego, energetycznego, odzieżowego, produkcyjnego, wydobywczego, finansowego czy motoryzacyjnego.</li><li>• Dzięki staraniom Departamentu, Santander Bank Polska S.A. dołączył do grona banków Grupy Santander posiadających w swojej ofercie dostęp do globalnej platformy komunikacyjnej – Santander Cash Nexus, która umożliwia wysyłanie przelewów oraz otrzymywanie wyciągów poprzez jeden wystandaryzowany kanał komunikacji.</li><li>• W zakresie zarządzania środkami finansowymi koncentrował się na rozwoju rozwiązań przeznaczonych dla banków i instytucji finansowych, głównie w oparciu o płatności natychmiastowe.</li><li>• W ramach współpracy z jednym z największych na świecie banków amerykańskich, zbudował rozwiązanie umożliwiające temu bankowi natychmiastowe zlecenie i rozliczanie operacji bankowych jego klientów, a także obsługę dedykowanych rachunków VAT.</li></ul>
<b>Departament Usług Skarbu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontynuował projekty rozwojowe istotne dla zapewnienia najwyższej jakości usług dla klientów, takie jak:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ budowa innowacyjnego narzędzia do edukacji klientów korporacyjnych i MŚP</li><li>✓ dalszy rozwój kanałów dystrybucji produktów skarbowych (ze szczególnym uwzględnieniem platformy Kantor Santander) w celu podniesienia poziomu digitalizacji, zwiększenia penetracji bazy klientów oraz uzyskania przewagi konkurencyjnej.</li></ul></li><li>• Rozpoczął współpracę z bankierami Continental Europe w ramach Grupy Santander ukierunkowaną na pozyskanie nowych rynków zbytu wśród międzynarodowych klientów korporacyjnych.</li><li>• Mocny nacisk położono na rozwój oferty produktów inwestycyjnych, zarówno dla klientów firmowych/korporacyjnych, jak i indywidualnych (we współpracy z segmentem Private Banking).</li><li>• Przeprowadził prace związane z onboardingiem klientów z Deutsche Bank Polska S.A. w celu zapewnienia im najlepszego serwisu.</li></ul>

## Jednostka Pionu

## Obszary koncentracji działań w 2018 r.

<b>Departament Transakcji na Rynkach Finansowych</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontynuował prace nad rozszerzeniem portfela międzynarodowych klientów instytucjonalnych:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Współpracował w tym zakresie z londyńskim biurem Corporate and Investment Banking Grupy Santander.</li><li>✓ Zorganizował roadshow wśród największych azjatyckich asset managerów mających ekspozycję w PLN (Tokio, Seul i Singapur).</li></ul></li><li>• Wykorzystał kolejne możliwości nowej globalnej platformy dla rynku walutowego oraz zdobył jedną z wiodących pozycji na globalnych platformach elektronicznego obrotu polskimi obligacjami rządowymi.</li><li>• Pośredniczył w sprzedaży produktów Banku i Grupy Santander (np. obligacje rządowe krajów peryferyjnych Europy oraz krajów Ameryki Południowej) na rynku krajowym.</li></ul>
<b>Departament Sprzedaży Instytucjonalnej</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontynuował intensywny rozwój infrastruktury systemowej, umożliwiający m.in. automatyzację procesów związanych z realizacją usług maklerskich na rzecz klientów instytucjonalnych.</li><li>• Prowadził prace wdrożeniowe nowego produktu, który da inwestorom nowe możliwości inwestycyjne, zarówno lokalnie, jak i na rynkach zagranicznych.</li></ul>
<b>Departament Analiz Giełdowych</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sporządził ponad 150 rekomendacji na spółki z GPW, w tym kilka inicjacji, a także raporty dotyczące funduszy inwestycyjnych i emerytalnych oraz zmian w indeksach giełdowych. Zorganizował kilka bardzo cenionych przez inwestorów instytucjonalnych konferencji branżowych m.in. "2018 Annual Financial Sector CEO/CFO Conference", "2018 Annual Utilities/Oil &amp; Gas / Metal &amp; Mining Conference" oraz "2018 Construction Sector Investor Day".</li></ul>

## Największe transakcje Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

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

Największe transakcje zrealizowane przez Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w 2018 r. obejmują:

- Przeprowadzenie dwóch największych transakcji na rynku kapitałowym w tym roku.
- Pośrednictwo w ogłoszeniu wezwania na akcje klienta z sektora spożywczego.
- Przeprowadzenie oferty wtórnej dla firmy z sektora usług medycznych.
- Nowa emisja akcji dla firmy z branży biotechnologicznej i firmy z sektora finansowego oraz plasowanie akcji firmy biotechnologicznej na rynku amerykańskim w formie subskrypcji prywatnej.
- Sprzedaż części akcji spółki z sektora finansowego w ramach przyspieszonej księgi popytu.
- Pierwsza emisja euroobligacji o wartości nominalnej 500 mln euro dla Santander Bank Polska S.A., gdzie Pion pełnił rolę wyłącznego aranżera programu emisji oraz wyłącznego prowadzącego księżkę popytu emitowanych obligacji.
- Emisja obligacji na rynku polskim dla klientów z sektora budowlanego czy technologicznego.
- Rola globalnego koordynatora i subemitenta w procesie zmian w aktualnym finansowaniu i underwritingu w kredycie konsorcjalnym dla klienta z sektora TMT.
- Refinansowanie kredytu dla klienta z sektora transportowego, TMT oraz z branży chemicznej (wraz ze swapem stopy procentowej).
- Finansowanie dla inwestora typu private equity dla przedsięwzięcia z sektora nieruchomości.
- Udział w kredytach konsorcjalnych dla klientów z sektora nieruchomości, usługowego oraz energetycznego.
- Sfinansowanie przejęcia spółki z sektora spożywczego.
- Znaczące umowy kredytowe zawarte między innymi z klientami z sektora kolejowego, wydobywczego, finansowego, usługowego, AGD.
- Wystawienie gwarancji dla spółek z sektora technologicznego, gazowego, kolejowego oraz linii gwarancyjnej dla klienta z sektora transportowego.
- Finansowanie łańcucha dostaw z udziałem spółek z sektora elektronicznego, energetycznego, odzieżowego, produkcyjnego, motoryzacyjnego oraz branży handlowej.
- Optymalizacja pozycji bilansowej poprzez transakcje sprzedaży wybranych ekspozycji kredytowych.
- Doradztwo ratingowe dla klienta z branży energetycznej.

## Działalność faktoringowa

Wartość wierzycelności skupionych przez Santander Factoring Sp. z o.o. w ciągu 2018 r. wyniosła 27,3 mld zł i była wyższa o 16,8% r/r. Ww. obroty pozwoliły spółce zająć trzecią pozycję wśród podmiotów zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów i zapewniły udział w rynku na poziomie 11,2%.

Na koniec września 2018 r. portfel kredytowy spółki wyniósł 5,1 mld zł i był wyższy o 21,2% r/r.

## 2. Rozwój działalności Grupy Santander Consumer Bank S.A.

### Profil działalności

Santander Consumer Bank S.A. jest instytucją finansową z długoletnim doświadczeniem i silną pozycją w sektorze „consumer finance”, skoncentrowaną na zaspokajaniu potrzeb kredytowych gospodarstw domowych. Bank finansuje również podmioty gospodarcze, głównie dilerów i importerów z branży samochodowej.

Akcja kredytowa Santander Consumer Bank S.A. opiera się na następujących produktach kredytowych: kredyty gotówkowe, ratalne, samochodowe, kredyty gospodarcze oraz karty kredytowe. Ważnymi pozycjami w ofercie Banku są też depozyty terminowe od klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych oraz ubezpieczenia.

Ofertę bankową uzupełnia finansowanie samochodów w formie leasingu przez spółkę zależną Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. (w której SCB S.A. jest udziałowcem w 100%), a także w formie leasingu i faktoringu przez PSA Finance Polska Sp. z o.o. (w której SCB S.A. jest udziałowcem w 50%).

Dodatkowo spółka córka PSA Finance Polska Sp. z o.o., tj. PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o., w której Bank ma pośredni udział w wysokości 50%, wspiera sprzedaż samochodów w formie finansowania konsumenckiego.

Pozostałe spółki kontrolowane przez Santander Consumer Bank S.A. to: Santander Consumer Finance Sp. z o.o. (inwestowanie nadwyżek środków pieniężnych oraz współpraca z Bankiem Zachodnim WBK S.A. i Wartą S.A. w zakresie pośrednictwa finansowego) oraz SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o. i S.C. Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o. (spółki specjalnego przeznaczenia powołane do przeprowadzenia transakcji sekurytyzacji).

### Kierunki strategiczne

#### Strategia

Podstawowym celem strategicznym Santander Consumer Bank S.A. na lata 2018–2020 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. Powinno mu to zapewnić czołowe miejsce na rynku consumer finance.

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

#### Finansowanie rynku samochodowego

- Ulepszanie oferty produktowej i dynamiczny wzrost działalności leasingowej.
- Stabilny wzrost wolumenu kredytów na nowe samochody poprzez zwiększanie liczby aktywnych dealerów.
- Dynamiczny wzrost wolumenu kredytów na samochody używane poprzez zdalne kanały dystrybucji.
- Pozyskiwanie nowych partnerów oraz współpraca ze spółkami 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 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 emisję własnych papierów wartościowych i sekurytyzację.
- Długoterminowe finansowanie w CHF.
- Zdywersyfikowana struktura finansowania.
- Utrzymywanie LCR > 100%.

#### IT i operacje

- Wsparcie IT dla rozwoju kanałów dystrybucji, głównie kanałów zdalnych.
- Infrastruktura i rozwój 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.
- Monitorowanie głównych wskaźników rentowności i rozwoju organizacji.
- Utrzymanie bezpiecznej pozycji kapitałowej, zgodnie z wymogami CRR i nadzorczymi.

## Realizacja strategii

Realizacja strategicznych celów biznesowych w 2018 r. podsumowana została w poniższych punktach:

- Wzmocnienie pozycji biznesowej i wizerunkowej Grupy Santander Consumer Bank S.A. jako instytucji, która zajmuje pozycję lidera na rynku „consumer finance”. W II połowie 2018 r. Bank zajmował:
  - ✓ 1. miejsce na rynku sprzedaży ratalnej,
  - ✓ 7. miejsce pod względem dynamiki wzrostu liczby kart kredytowych,
  - ✓ 4. miejsce na rynku kredytów gotówkowych,
  - ✓ 3. miejsce na rynku finansowania samochodów.
- Utrzymanie wysokiej sprzedaży wysokomarżowych kredytów konsumenckich (+10% r/r kredytów gotówkowych oraz +6% r/r kart kredytowych), wzrost sprzedaży produktów w ramach obszaru finansowania samochodów przy zmianie preferencji klienta w kierunku leasingu (+56% r/r).
- Digitalizacja biznesu:
  - ✓ Wzrost sprzedaży w kanałach zdalnych: kredyty ratalne e-commerce (+38% r/r) oraz eCL (+68 r/r)
  - ✓ Liczba aktywnych klientów bankowości internetowej 209 tys. (+159% r/r)
- Udział umów o kredyt ratalny z podpisem elektronicznym Quicksign na poziomie 22%.

- Jeden z najlepszych na rynku wskaźników satysfakcji klienta (NPS = 42).
- Dywersyfikacja i wzrost stabilnych źródeł finansowania oraz zoptymalizowany koszt finansowania w środowisku niskich stóp procentowych oraz zmieniającego się otoczenia regulacyjnego. Bank zrealizował powyższe założenia, zwiększając saldo najbardziej stabilnych źródeł finansowania takich jak: depozyty długoterminowe i emisje średnio i długoterminowe obligacji w ramach aktualnego programu emisji. Bank był również aktywny na rynku depozytów korporacyjnych, utrzymując stabilny poziom finansowania z tego źródła. Walutowe finansowanie przy wykorzystaniu transakcji REPO pozostało na niezmiennym poziomie. Ponadto Bank zaciągnął pożyczkę podporządkowaną z Grupy w celu poprawy wskaźników kapitałowych.
- Stabilny poziom ryzyka, wysoki wskaźnik pokrycia rezerwami.
- Stabilny poziom kosztów operacyjnych z wyłączeniem kosztów obligacyjnych (podatek bankowy) oraz zwiększona efektywność kosztowa – najbardziej efektywny kosztowo bank 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;
  - ✓ Uruchomienie transformacji obszaru IT;
  - ✓ Wdrożenie metodologii Agile.

## Główne kierunki rozwoju

Obszar	Przyjęta orientacja w działaniu w 2018 r.	Zmiany w ofercie
<b>Sprzedaż ratalna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zgodnie z obowiązującą strategią, Santander Consumer Bank S.A. koncentrował się na utrzymaniu pozycji lidera na rynku sprzedaży ratalnej poprzez:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ utrzymanie udziału na rynku sklepów standardowych,</li> <li>✓ dalszy rozwój i wzrost sprzedaży na rynku internetowym,</li> <li>✓ poszukiwanie nowych obszarów dla rozwoju sprzedaży oraz utrzymanie rentowności współpracy z partnerami handlowymi.</li> </ul> </li> <li>• Bank kontynuował strategię pozyskiwania klientów przez sprzedaż ratalną i karty kredytowe, a następnie cross-selling oraz up-selling kolejnych produktów.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwiększenie maksymalnej wnioskowanej kwoty dla znanych klientów.</li> <li>• Wdrożenie „procesu paperless” przy zawieraniu umów kredytu ratalnego oraz w kartach kredytowych co-brand za pośrednictwem współpracujących z bankiem partnerów handlowych.</li> </ul>
<b>Kredyty gotówkowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank realizował politykę zmierzającą do maksymalizacji efektywności kontaktów z klientami oraz optymalizacji oferty produktowej.</li> <li>• W ciągu całego roku prowadzono intensywne prace nad kluczowymi projektami związanymi z produktem (sprzedaż on-line kredytu gotówkowego oraz rozwój aplikacji mobilnej).</li> <li>• Odnotowano bardzo dobre, ponadrynkowe wyniki badania NPS, które potwierdzają właściwą strategię produktowo-sprzedażową wobec klientów.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwiększenie maksymalnej wnioskowanej kwoty dla znanych klientów.</li> <li>• Wydłużenie maksymalnego okresu kredytowania dla kredytu gotówkowego z 60 miesięcy do 72 miesięcy.</li> </ul>
<b>Finansowania samochodów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank koncentruje swoje działania na rynku małych i średnich przedsiębiorców wykorzystując pozytywne trendy rynkowe a także podejmuje działania mające na celu utrzymanie zakładanych poziomów sprzedaży finansowań dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczych.</li> <li>• Ww. kierunek przyjęto w oparciu o trendy biznesowe (wskazujące na kolejne wzrosty rynku leasingowego i CFM/Car Fleet Management) oraz środowisko niskich stóp procentowych wpływające na preferencje klientów (w kierunku kredytu gotówkowego w miejsce kredytu samochodowego).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalszy rozwój produktu Full Serwis Leasing dostarczającego klientowi finansowanie w formie leasingu pojazdu z pakietem dodatkowych korzyści w postaci usługi serwisowej w autoryzowanej stacji dealerskiej i pełnego pakietu ubezpieczenia AC.</li> </ul>

## Podstawowe portfele biznesowe

### Należności od klientów

Na dzień 31 grudnia 2018 r. należności kredytowe netto Grupy SCB S.A. osiągnęły wartość 15,8 mld zł, co oznacza wzrost w skali roku o 8,5%, głównie w wyniku wyższego salda kredytów gotówkowych oraz należności z tytułu kart kredytowych i leasingu nowych samochodów.

- Sprzedaż kredytów konsumenckich wzrosła o 11,2% r/r w porównaniu do 2017 r. Wzrost nastąpił dzięki efektywnej współpracy ze znanymi klientami Banku (sprzedaż krzyżowa pożyczek gotówkowych i kart kredytowych) oraz dzięki współpracy z sieciami sprzedaży detalicznej dóbr trwałych (RTV/AGD, meble, art. budowlane). Jest to również efekt kampanii marketingowej.
- Sprzedaż produktów finansujących rynek zakupu samochodów osobowych wzrosła o 23,4% r/r w porównaniu do 2017 roku. Przyrost należności z tytułu leasingu powstał pod wpływem trendów rynkowych oraz konkurencyjnej oferty.

### Zobowiązania wobec klientów

Zobowiązania Grupy SCB S.A. wobec klientów wyniosły 8,9 mld zł na 31 grudnia 2018 r. i były wyższe niż przed rokiem o 8,8%.

- Saldo lokat dla klientów detalicznych zwiększyło się dzięki ofercie atrakcyjnego oprocentowania dla terminów dłuższych niż 12 miesięcy. Ze względu na dużą zapadalność lokat 24- i 36-miesięcznych w 2. połowie 2018 r. bank na bieżąco monitorował ich zapadalność i odnawialność.
- Saldo depozytów korporacyjnych pozostało na tym samym, stabilnym poziomie, natomiast depozytów detalicznych wzrosło, przy nieznacznie niższych kosztach.
- Oferta depozytów detalicznych została rozszerzona o depozyty internetowe, bez konieczności kontaktu z Contact Center.

Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych uległy zwiększeniu w porównaniu z 31 grudnia 2017 r. o 6,6% r/r do wartości 4,2 mld zł.

## Pozostałe istotne wydarzenia

W poniższych punktach zebrano istotne wydarzenia z 2018 r. dot. Grupy Santander Consumer Bank S.A.

- W celu lepszego dostosowania Santander Consumer Bank S.A. do wyzwań współczesnej bankowości, w strukturach Banku został powołany Pion Strategii, Innowacji i Rozwoju, którego kompetencje obejmują: wsparcie strategiczne, w tym poszukiwanie innowacji na rynku oraz współpracę z uczelniami i fintechami, zarządzanie projektami, procesami oraz bankowość mobilną i digitalizację.
- Pod koniec II kwartału 2018 r. Santander Consumer Bank S.A. zaciągnął pożyczkę podporządkowaną w kwocie 200 mln zł w celu poprawy wskaźników kapitałowych, która pochodzi w dwóch równych częściach od akcjonariuszy Santander Consumer Finance S.A. i Santander Bank Polska WBK S.A. W lipcu 2018 r. Santander Consumer Bank S.A. otrzymał zgodę Komisji Nadzoru Finansowego na zakwalifikowanie 100 mln zł jako instrument w kapitale Tier II, a w sierpniu w dodatkowej kwocie 100 mln zł, co znacząco wpłynęło na poprawę wskaźników kapitałowych.
- W sierpniu został podpisany aneks do umowy sekurytyzacyjnej SC Poland Consumer 16-1 sp. z o.o. wydłużający o 6 miesięcy okres bez amortyzacji nominalu, tj. do marca 2019 r.
- We wrześniu bank podpisał umowę kredytową z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym na kwotę stanowiącą równowartość 50 mln euro w celu finansowania działalności małych i średnich przedsiębiorstw. Transze będą wypłacane w złotych polskich.
- W 2018 r. Santander Consumer Bank S.A. wyemitował papiery wartościowe w łącznej wysokości 451 mln zł z zapadalnością od 3-4 lat. Pozyskane finansowanie zostało przeznaczone na bieżącą działalność Banku zgodnie z ustaloną strategią.
- Spółka zależna Santander Consumer Multirent sp. z o.o. podpisała aneks do umowy kredytowej z Bankiem Polska Kasa Opieki S.A. w celu przedłużenia o kolejny rok (do sierpnia 2019 r.) finansowania zapadającego w 3 kwartale 2018 r. w kwocie 100 mln zł. Ponadto uruchomiła transze kredytowe z Santander Consumer Finance S.A. na średni okres 15 miesięcy w celu finansowania działalności bieżącej.
- W czerwcu 2018 r. Santander Consumer Bank S.A. wypłacił dla akcjonariuszy dywidendę w wysokości 433 mln zł.
- W 2018 r. Santander Consumer Bank S.A. dokonał sprzedaży spisanego portfela pożyczek gotówkowych, kredytów ratalnych, kart kredytowych, kredytów samochodowych oraz kredytów hipotecznych o łącznej wartości 761,1 mln zł.
- W okresie sprawozdawczym Santander Consumer Bank przedłużył współpracę z 4 kluczowymi partnerami z branż RTV/AGD oraz Meble, umacniając tym samym pozycje lidera na rynku consumer finance.



## Sieć dystrybucyjna Santander Consumer Bank S.A.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2018 r. Santander Consumer Bank S.A. prowadził sprzedaż produktów za pośrednictwem następujących kanałów dystrybucji:

- ✓ sieć 152 placówek własnych i 170 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, Internet (sprzedaż kredytów gotówkowych, kart kredytowych i kredytów ratalnych)
- ✓ sieć współpracujących z Bankiem zewnętrznych sieci partnerskich w zakresie: kredytów i leasingów samochodowych (707 partnerów: dilerzy samochodowi, komisji, pośrednicy) oraz w zakresie kredytów ratalnych i kart kredytowych (7 504 partnerów w sieciach handlowych i sklepach);
- ✓ zdalny kanał sprzedaży kredytów samochodowych.

Liczba zarejestrowanych użytkowników bankowości elektronicznej i mobilnej SCB S.A. na dzień 31 grudnia 2018 r. wynosiła 209,1 tys. (+59% r/r).

## Otrzymane nagrody i wyróżnienia, miejsca w rankingach

W 2018 roku Santander Consumer Bank S.A. zdobył poniższe wyróżnienia:

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

## X. Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny



### 1. Rebranding

#### Zakres zmian rebrandingowych

W dniu 7 września 2018 r., wraz z wpisem do KRS, Bank Zachodni WBK S.A. zmienił nazwę firmy na Santander Bank Polska S.A. i przeniósł siedzibę rejestrową z Wrocławia do Warszawy (al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa). Wraz ze zmianą firmy Banku wprowadzono nowe logo, wspólne dla wszystkich krajów, w których działa Grupa Santander.

Od 7 września 2018 r. nowe nazwy noszą też spółki zależne i stowarzyszone z Grupy Kapitałowej Banku, posługujące się wcześniej skrótem „BZ WBK”.

#### Poprzednie i nowe nazwy poszczególnych podmiotów/jednostek organizacyjnych i serwisów bankowości elektronicznej:

Przed rebrandingiem	Po rebrandingu
	
<b>Bank Zachodni WBK S.A.</b>	<b>Santander Bank Polska S.A.</b>
<a href="http://www.bzwbk.pl">www.bzwbk.pl</a>	<a href="http://www.santander.pl">www.santander.pl</a>
BZWBK24	Santander24
BZWBK24 internet	Santander internet
BZWBK24 mobile	Santander mobile
iBiznes24	iBiznes24
BZWBK24 Mini Firma	Mini Firma
BZWBK24 Moja Firma plus	Moja Firma plus
<a href="mailto:kontakt@bzwbk.pl">kontakt@bzwbk.pl</a>	<a href="mailto:kontakt@santander.pl">kontakt@santander.pl</a>
BZ WBK Leasing S.A.	Santander Leasing S.A.
BZ WBK Finanse Sp. z o.o.	Santander Finanse Sp. z o.o.
BZ WBK Inwestycje Sp. z o.o.	Santander Inwestycje Sp. z o.o.
BZ WBK Faktor Sp. z o.o.	Santander Factoring Sp. z o.o.
BZ WBK Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.	Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
BZ WBK-AVIVA Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.	Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
Dom Maklerski BZ WBK	Santander Biuro Maklerskie
Inwestor mobile (aplikacja mobilna)	Inwestor mobile (aplikacja mobilna)

Do nowej marki dostosowana została identyfikacja wizualna Banku. W dniach od 8 do 9 września 2018 r. zmieniono oznakowanie oddziałów, placówek partnerskich i bankomatów. Zmodyfikowano ponadto nazwy niektórych dokumentów i produktów, a także druki, formularze, wizytówki i pieczętki oraz materiały reklamowe i informacyjne dla klientów. Nowy wygląd i nazwy zyskały bankowość internetowa oraz mobilna.

Zmiana nazwy Banku, logo i siedziby rejestrowej nie wymagała od klientów Banku podejmowania jakichkolwiek działań. Umowy zawarte przed datą rejestracji zmiany nazwy Banku w KRS pozostały w mocy. Nie zmieniły się numery rachunków bankowych, hasła do bankowości internetowej, numery PIN, a karty z logo BZ WBK pozostały w użytku do końca daty ich ważności.

## Uzasadnienie zmiany marki firmy

Zmiana nazwy na Santander Bank Polska S.A. to naturalna konsekwencja przynależności Banku (od 2011 r.) do międzynarodowej Grupy Santander – jednej z najsilniejszych, najbardziej rozpoznawalnych marek bankowych w Europie i na świecie. Jest to także rezultat realizacji (od marca ub.r.) globalnego projektu unowocześniania marki we wszystkich krajach Grupy. Nowy, bardziej nowoczesny wizerunek marki lepiej odzwierciedla transformację cyfrową, stanowiącą jeden z głównych filarów globalnej strategii Grupy. Jednocześnie zaś podkreśla stabilność i kontynuację ponad 160-letniej historii, a także wskazuje na globalny zasięg i doświadczenie organizacji z wyraźnym wpływem lokalnym. Siła i wiarygodność międzynarodowej nazwy Santander powinna skutecznie wesprzeć realizację strategii utworzenia najlepszego banku dla klientów zgodnie z koncepcją „Bank jaki chcesz”. Zgodnie z nową marką Santander Bank Polska S.A. zamierza bardziej intensywnie wykorzystywać swoją przynależność do Grupy Santander i przekładać ją na dodatkowe korzyści dla klientów w Polsce.

## 2. Nabycie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.

### Postanowienia umowne regulujące przedmiot i mechanizm transakcji

**Umowa transakcyjna z dnia 14 grudnia 2017 r. zawarta przez Santander Bank Polska S.A. i Banco Santander S.A. z Deutsche Bank AG**

- Santander Bank Polska S.A. (bank przejmujący) zadeklarował zamiar nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A., złożonej z bankowości detalicznej, bankowości prywatnej i biznesowej (MŚP) oraz 100% udziałów w DB Securities S.A.
- Z zakresu transakcji wyłączono bankowość korporacyjną i inwestycyjną oraz walutowe kredyty hipoteczne, które pozostają w Deutsche Bank Polska S.A. (część niepodzielona).

**Umowa podziału z dnia 23 lutego 2018 r. między Santander Bank Polska S.A. i Deutsche Bank Polska S.A. określająca zasady realizacji transakcji podziału zgodnie z art. 529 § 1 pkt 4, art. 530 § 2 i 531 § 1 Kodeksu spółek handlowych**

#### Kluczowe etapy transakcji podziału:

- Zakup od Deutsche Bank AG około 10% akcji Deutsche Bank Polska S.A., reprezentujących taką samą liczbę głosów na Walnym Zgromadzeniu Deutsche Bank Polska S.A.
- Przeniesienie składników tworzących wydzieloną część Deutsche Bank Polska S.A. do Santander Bank Polska S.A. z mocy prawa po zarejestrowaniu podwyższenia kapitału zakładowego w drodze emisji akcji podziałowych, przydzielonych Deutsche Bank AG.
- Obniżenie kapitału zakładowego Deutsche Bank Polska S.A. w drodze umorzenia wszystkich akcji tego banku znajdujących się w posiadaniu Santander Bank Polska S.A.

#### Warunki transakcji:

- Wstępna cena nabycia ustalona została na poziomie 1 289 799 tys. zł (włącznie z DB Securities)
- Forma zapłaty:
  - ✓ 20% ceny nabycia w formie gotówkowej poprzez zapłatę ceny za nabyte akcje;
  - ✓ 80% ceny nabycia w formie nowo wyemitowanych akcji Banku w ramach podziału.
- Realizacja transakcji uzależniona od uzyskania wymaganych zgód regulacyjnych (KNF i UOKiK).

## Proces realizacji transakcji

Biorąc pod uwagę przewidywane korzyści ekonomiczne i finansowe dla obu banków i ich akcjonariuszy, Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Santander Bank Polska S.A. z dnia 29 maja 2018 r. zatwierdziło podział Deutsche Bank Polska S.A. zgodnie z planem podziału z dnia 23 lutego 2018 r.

Do końca pierwszej dekady sierpnia 2018 r. Santander Bank Polska S.A. uzyskał od Komisji Nadzoru Finansowego i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszystkie zgody warunkujące realizację transakcji nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. Podjęte w tej sprawie decyzje administracyjne zostały ujęte w zestawieniu wydarzeń korporacyjnych za 2018 r. w rozdz. I „Przegląd działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2018 r.” (sekcja 5 Wydarzenia korporacyjne”).

W związku ze spełnieniem wszystkich warunków przewidzianych w umowie transakcyjnej z dnia 14 grudnia 2017 r., w dniu 8 października 2018 r. Santander Bank Polska S.A. nabył od Deutsche Bank AG 274 444 939 akcji zwykłych imiennych o wartości nominalnej 1 zł każda, stanowiących ponad 10% kapitału zakładowego Deutsche Bank Polska S.A. za łączną kwotę 257 959 800 zł. Zgodnie z umową nabyte akcje zostały umorzone w dniu rejestracji obniżenia kapitału zakładowego Deutsche Bank Polska S.A.

W dniu 9 listopada 2018 r. kapitał zakładowy Santander Bank Polska S.A. został podwyższony o 27 548 240 zł do 1 020 883 050 zł w drodze emisji 2 754 824 akcji serii N (akcje podziałowe), które zostały przydzielone Deutsche Bank AG. Tym samym Santander Bank Polska S.A. wstąpił w całość praw i obowiązków Deutsche Bank Polska S.A. związanych z wydzieloną działalnością.

## Proces integracji

Prace związane z przygotowaniem fuzji operacyjnej bazowały na doświadczeniach Santander Bank Polska S.A. zdobytych podczas integracji z Kredyt Bankiem. Prowadzono je we współpracy z Deutsche Bank Polska S.A. oraz DB Securities S.A. zgodnie z ww. umową z 23 lutego 2018 r. precyzującą plan działań związanych z przejściem części wydzielonej i odpowiedzialność stron w tym procesie.

W ramach przygotowań do fuzji wdrożony został plan komunikacji do klientów Deutsche Bank Polska S.A. i DB Securities S.A. Przeprowadzono też kampanię informacyjną wśród pracowników przejmowanego banku i rozpoczęto proces szkoleniowy przystosowujący nową załogę do pracy w Santander Bank Polska S.A.

Rejestracja podziału Deutsche Bank Polska S.A. oraz przejście wydzielonej działalności spółki przez Santander Bank Polska S.A. nastąpiło w dniu 9 listopada 2018 r. Niemal jednocześnie z integracją prawną przeprowadzono rebranding i integrację operacyjną (podczas weekendu 10-11 listopada 2018 r.), obejmującą migrację 400 tys. klientów na platformę IT Banku, zmianę wizualizacji 112 placówek bankowych oraz przejście niemal 1 600 pracowników Deutsche Bank Polska S.A.

Proces integracji zrealizowano tak, aby – po włączeniu wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. – Santander Bank Polska S.A. działał w pełni efektywnie i bez jakichkolwiek negatywnych skutków dla klientów. Przejęci klienci Deutsche Bank Polska S.A. zachowali dotychczasowe numery rachunków bankowych i warunki finansowe obsługi bankowej. W dniu połączenia otrzymali pełen dostęp do oferty produktów i usług Santander Bank Polska S.A., włączając nowoczesne rozwiązania w zakresie bankowości internetowej oraz mobilnej.

Od momentu fuzji operacyjnej połączony Bank funkcjonuje w oparciu o jednolity model biznesowy, wykorzystujący elementy modelu przejmowanej działalności oraz silne kompetencje Deutsche Bank Polska S.A. w obszarze bankowości prywatnej, obsłudze klienta zamożnego, współpracy z zewnętrznymi kanałami dystrybucji i oferty kredytowej kierowanej do wybranych segmentów rynku.

Plany na 2019 r. przewidują rozwój oferty Bankowości Prywatnej oraz pełne wykorzystanie modelu dystrybucji w oparciu o kanały zewnętrzne, funkcjonujące dotychczas w Deutsche Bank Polska.

## Cele biznesowe, operacyjne i finansowe transakcji

Opisana wyżej transakcja nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa stanowi strategiczną odpowiedź Santander Bank Polska S.A. na trendy konsolidacyjne w polskim sektorze bankowym.

Przejęcie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. (z portfelem kredytowym w wysokości 18,8 mld zł i depozytami klientów o wartości 13,0 mld zł) umocniło pozycję rynkową Banku, przyniosło synergie i oszczędności oraz wzbogaciło Bank o dodatkowe kompetencje w obsłudze klientów zamożnych i klientów bankowości prywatnej oraz w zarządzaniu modelem dystrybucji opartym na pośrednikach.

Podstawowe cele biznesowe i operacyjne obejmują:

- ✓ wzbogacenie oferty produktowej, poprawę jakości obsługi klientów oraz podniesienie zadowolenia klientów ze współpracy,
- ✓ zwiększenie bazy klientów i wolumenu biznesu Banku,
- ✓ rozwój sieci sprzedaży,

- ✓ poprawę efektywności operacyjnej dzięki wykorzystaniu potencjału obu banków, wdrożeniu najlepszych praktyk banku przejmującego oraz realizacji korzyści skali,
- ✓ wysoki wzrost wartości przy ograniczonym wpływie na współczynniki kapitałowe.

Klienci detaliczni i biznesowi banku przejętego uzyskali dostęp do jednej z największych sieci oddziałów w Polsce, innowacyjnych kanałów sprzedaży oraz bogatej oferty produktów i usług. Z kolei klienci Santander Bank Polska S.A. mogą korzystać z szerokiej oferty bankowości prywatnej oraz unikalnej sieci agentów, pośredników i partnerów finansowych współpracujących z przejętym bankiem.

Przejęcie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. przyniosło również korzyści akcjonariuszom banku przejmującego w postaci zwiększonej płynności akcji (wyższa liczba akcji w wolnym obrocie w wyniku nowej emisji), a w perspektywie kilku lat zwrotu z inwestycji powyżej kosztu kapitału własnego oraz wzrostu zysku na akcję.

### 3. Zmiany organizacyjne w Centrum Wsparcia Biznesu

#### Reorganizacja struktury pionowej

W związku z powołaniem (16 maja 2018 r.) nowego, zmniejszonego składu Zarządu Santander Bank Polska S.A. (z 12 do 9 członków) zmieniony został zakres i podział obowiązków w ramach tego organu, co spowodowało uproszczenie struktur organizacyjnych Centrum Wsparcia Biznesu oraz wzmocniło orientację Banku na klienta i rynek.

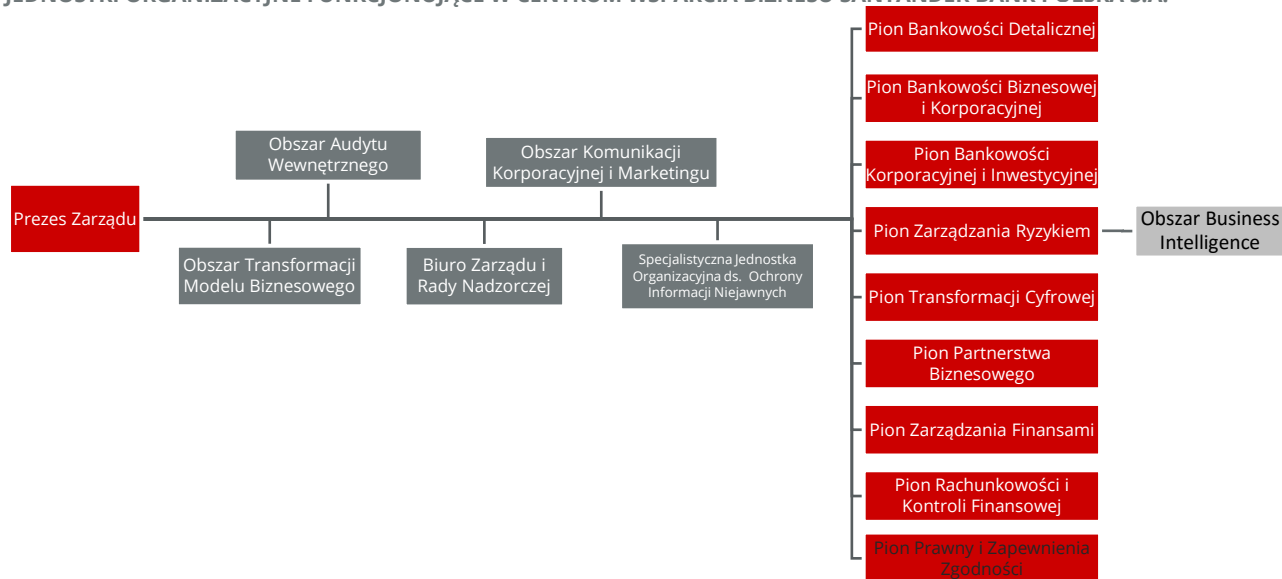
- Dotychczasowy Pion Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw został zlikwidowany, a opiekę nad segmentem MŚP1 (mikrofirmy) i MŚP2 (większe firmy) przejął odpowiednio: Pion Bankowości Detalicznej i Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej.
- Spółki leasingowe, raportujące dotąd do szefa Pionu Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw, zostały przesunięte pod nadzór szefa Pionu Bankowości Detalicznej.
- Usytuowany wcześniej poza strukturą pionów Obszar Wealth Management, obejmujący działalność Asset Management i Private Banking, został włączony do Pionu Bankowości Detalicznej i znalazł się pod bezpośrednim kierownictwem szefa Pionu Bankowości Detalicznej.
- Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności podporządkowano bezpośrednio Prezesowi Zarządu i skierowano odpowiednie zasoby do zagadnień związanych z ochroną konsumenta i konkurencji.

Zmiany strukturalne w ramach Pionu Bankowości Detalicznej oraz Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej umożliwiły bardziej efektywny rozwój oferty, obsługi i doświadczeń klienta dzięki wyższej jednorodności oczekiwań i profilu klientów w nowej konfiguracji segmentów wchodzących w zakres kompetencji pionów biznesowych:

- klienci indywidualni, klienci Bankowości Prywatnej i MŚP1 (Pion Bankowości Detalicznej),
- klienci korporacyjni, instytucjonalni i MŚP2 (Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej).

Pion Globalnej Bankowości Korporacyjnej został przemianowany na Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej, odzwierciedlając zmiany w nazewnictwie analogicznych struktur Grupy Santander w skali globalnej.

## 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

## Zmiany związane z wdrażaniem metodyki pracy Agile

Aby zapewnić organizacji długotrwałe powodzenie w dynamicznie rozwijającym się otoczeniu (zwłaszcza pod względem technologicznym), Santander Bank Polska S.A. przystąpił do wdrażania nowego trybu pracy zgodnie z metodyką Agile.

U podstaw nowej metody pracy leżą:

- bliska kooperacja w ramach multidyscyplinarnych zespołów podejmujących wspólne decyzje,
- elastyczność i transparentność,
- autonomia działania,
- przestrzeń do eksperymentowania w drodze do osiągnięcia jednego celu.

Wizja Agile w Santander Bank Polska S.A. kładzie nacisk na realizację następujących celów:

<p><b>Minimalizacja time-to-market</b> Szybkie podejmowanie decyzji, testowanie pomysłów w praktyce i autonomia działania</p>	<p><b>Zwiększenie zaangażowania pracowników</b> Pomaganie i wspieranie rozwoju indywidualnej przedsiębiorczości w ramach Santander (tzw. intrapreneurship)</p>
<p><b>Poprawa satysfakcji klienta</b> Koncentracja na potrzebach klienta i kulturze promowania wysokiej jakości</p>	<p><b>Poszerzenie zakresu odpowiedzialności pionów biznesowych</b> Jasny cel, odpowiedzialność za wynik i odpowiednia alokacja ludzi i budżetu</p>
<p><b>Realny nacisk na kreowanie wartości</b> Współpraca w ramach międzyfunkcyjnych zespołów nad realizacją wspólnego celu</p>	<p><b>Poprawa efektywności działania</b> Zmniejszenie biurokracji oraz liczby przypadków przekazywania zadań w procesie</p>

Nieodzownym elementem transformacji Agile jest odejście od złożonych hierarchicznych struktur i przejście na pracę w małych interdyscyplinarnych zespołach potrafiących szybko i efektywnie wdrażać nowe rozwiązania zgodnie z potrzebami klientów. Praca zespołów w metodologii zwinnej opiera się na współpracy w krótkich i powtarzalnych cyklach wytwórczych, generowaniu „Minimalnych Akceptowanych Produktów” i wizualizacji procesów pracy.

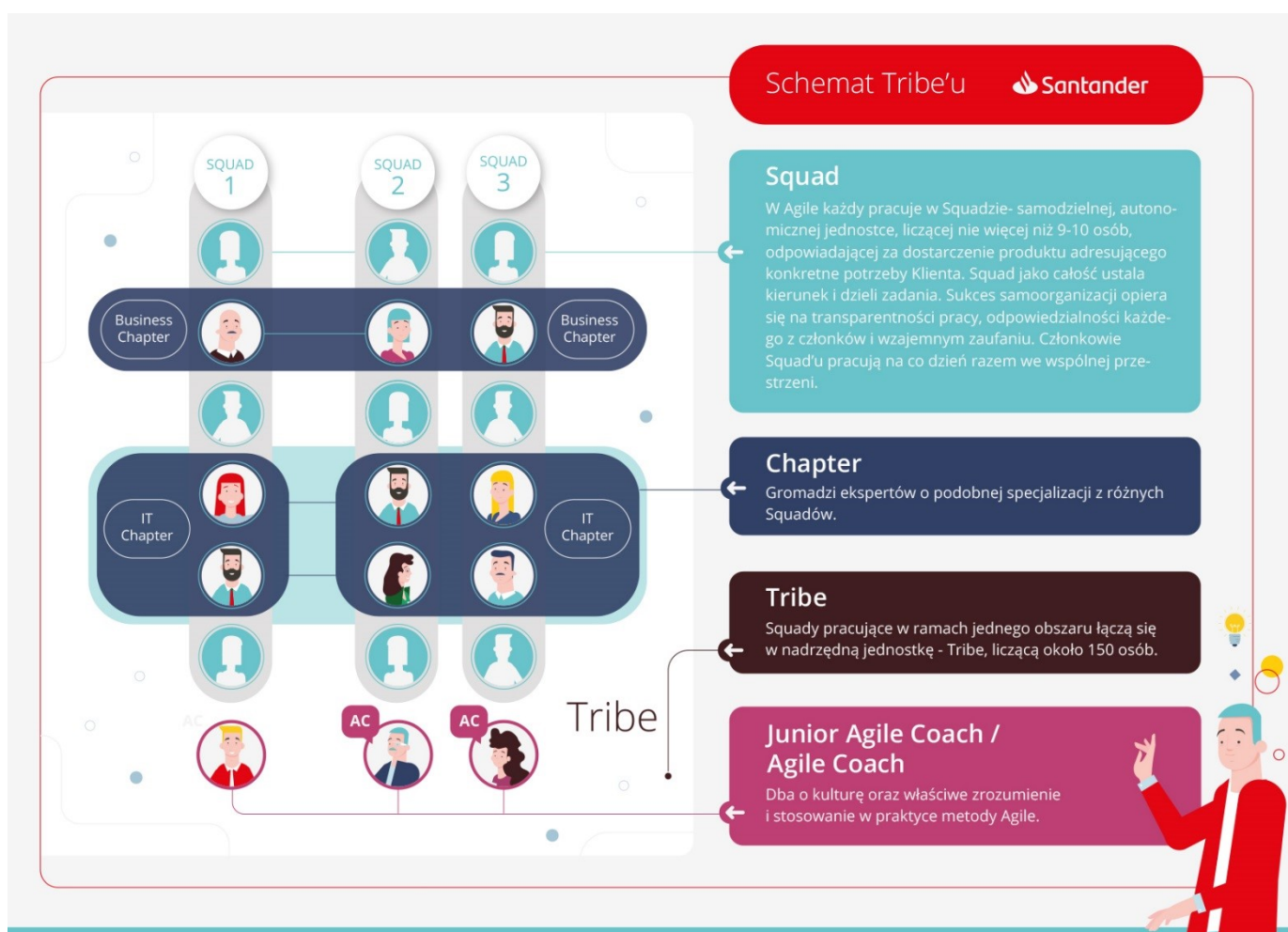
Wprowadzanie metodyki pracy Agile podzielono w Banku na trzy etapy:

- Proces rozpoczął się od Pionu Bankowości Detalicznej, gdzie w I połowie 2018 r. uruchomione zostały cztery pierwsze Tribe'y: Omnikanalowość, Klient Indywidualny, Inżynieria Ryzyka, Finansowanie Potrzeb Klientów Indywidualnych.
- W II połowie roku realizowano jednocześnie II i III fazę wdrożeń zmierzających do utworzenia kolejnych Tribe'ów, m.in. Bankowość Codzienna, Rozwiązania dla Domu, Ubezpieczenia, Małe i Średnie Firmy, Business Intelligence i Wealth Management.

Poniżej zaprezentowano obszary (Triby), które zostały utworzone w Pionie Bankowości Detalicznej do końca 2018 r. Dodatkowo poza strukturą pionów powstał Tribe Business Intelligence.

Docelowo Bank zastosuje różne modele Agile w poszczególnych obszarach organizacji w zależności od rodzaju prowadzonej działalności, w tym międzyfunkcyjne zespoły produktowe i segmentowe (obejmujące swoim zasięgiem całość operacji związanych z podstawowym prowadzeniem banku), „flow-to-work” (pula ludzi, których można dynamicznie przydzielać do koniecznych prac), czy też samzarządzające zespoły zapewniające integrację back- i front office.

#### MODEL ORGANIZACYJNY WDRAŻANY W SANTANDER BANK POLSKA S.A. ZGODNIE Z METODYKĄ AGILE



## 4. Rozszerzanie składu Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska

### Zamiar utworzenia banku hipotecznego

W dniu 7 marca 2018 r. Zarząd Banku Zachodniego WBK S.A. (obecnie Santander Bank Polska S.A.) podjął uchwałę o zamiarze utworzenia banku hipotecznego pod nazwą BZ WBK Bank Hipoteczny S.A. (obecnie Santander Bank Hipoteczny S.A.) z siedzibą w Warszawie (bank hipoteczny). W dniu 8 marca 2018 r. Rada Nadzorcza Banku wyraziła swoją akceptację dla tego przedsięwzięcia.

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.

Bank hipoteczny zapewni stabilne, długoterminowe źródło finansowania dla kredytów hipotecznych Santander Bank Polska S.A. w postaci hipotecznych listów zastawnych. Przyczyni się do zwiększenia stabilności i bezpieczeństwa Grupy Kapitałowej Banku, a pośrednio również całego sektora bankowego.

## Rozszerzenie zakresu podmiotów kontrolowanych

W 4 kwartale 2018 r. Santander Leasing S.A. objął kontrolę nad Santander Leasing Poland Securitisation 01 Designated Company z siedzibą w Dublinie. Jest 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 zgodnie z wymogami MSSF 10.7.

## 5. Rozwój kanałów dystrybucji Santander Bank Polska S.A.

### Strategia dystrybucji biznesu detalicznego

Zgodnie ze strategią dystrybucji biznesu detalicznego, Santander Bank Polska S.A. konsekwentnie zmierza w kierunku banku omnikanalowego z szeroką siecią oddziałów i punktów obsługi klienta oraz z najlepszą bankowością cyfrową.

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

Wzrost roli kanałów cyfrowych jako głównego źródła wzrostu biznesu detalicznego możliwy jest dzięki pracy oddziałów, które koncentrują się na rozwoju relacji z klientami oraz na edukacji i wspieraniu klientów w zakresie korzystania z kanałów zdalnych.

### Sieć oddziałów

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. uruchomił 31 kolejnych oddziałów w nowym innowacyjnym formacie, dzięki czemu doradcy mogą świadczyć usługi w nowoczesnych i przestrzennych wnętrzach. Oddziały podzielone są na kilka stref funkcjonalnych: strefa samoobsługowa (wyposażona w bankomaty i wplatomaty) 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 pełnym wsparciu doradców banku.

Realizacja strategii Nowego Modelu  
Dystrybucji w 2018 r.



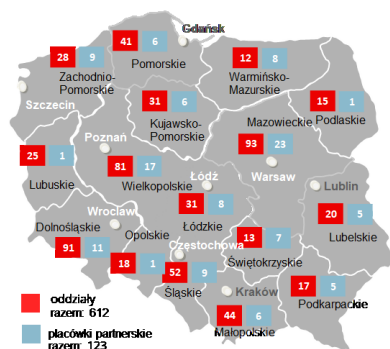


Równoległe z modernizacją oddziałów otworzono 5 Stref Santander w galeriach handlowych (tzw. „wyspy akwizycyjne”) oraz rozpoczęto proces przekształcania oddziałów w placówki partnerskie. W minionym roku łącznie 25 oddziałów zostało przekształconych w placówki partnerskie. Proces ten będzie kontynuowany w kolejnych latach.

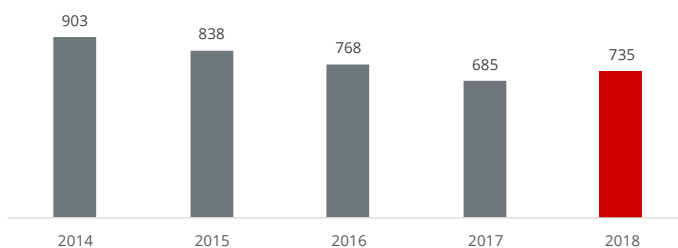
Jednocześnie Bank przygotowuje wdrożenia nowych formatów placówek bankowych. W I kwartale 2019 r. uruchomiona zostanie pierwsza jednostka WorkCafe, tj. oddział bankowy połączony ze strefą co-workingu i kawiarnią.

Na dzień 31 grudnia 2018 r. sieć oddziałów Santander Bank Polska S.A liczyła 612 oddziałów (576 na koniec 2017 r.), a liczba placówek partnerskich wyniosła 123 (109 na koniec 2017 r.). W wyniku przejścia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. sieć bankowa powiększyła się o 112 oddziałów. Placówki te, podobnie jak placówki Santander Bank Polska S.A., zostaną objęte procesem optymalizacji, obejmującym relokacje, likwidacje oraz przekształcanie oddziałów w placówki partnerskie.

#### Sieć oddziałów i placówek partnerskich Santander Bank Polska S.A.



IŁOŚĆ ODDZIAŁÓW I PLACÓWEK PARTNERSKICH SANTANADER BANK POLSKA S.A.  
W LATACH 2014-2018



## Kanały zdalne

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

### Sieć urządzeń samoobsługowych

W ramach programu rozwoju kanałów samoobsługowych w 2018 r. kontynuowano działania mające na celu odciążenie oddziałów z obsługi gotówkowej oraz podniesienie poziomu satysfakcji klientów. Objęły one m.in.:

- instalowanie tzw. recyklerów (bankomatów dwufunkcyjnych z zamkniętym obiegiem gotówki) ograniczających koszty obsługi i zwiększających dostępność wypłat i wpłat dla klienta;
- wymianę najstarszych urządzeń w sieci na nowe modele oraz proces racjonalizacji sieci;
- akcje promujące wpłatometry banku oraz popularyzujące wiedzę na ich temat w celu przyspieszenia migracji wpłat do tych urządzeń.

Liczba recyklerów zwiększyła się w 2018 r. o 138 do 344 urządzeń, natomiast ilość bankomatów, wpłatometrów i urządzeń dualnych bez zamkniętego obiegu gotówki spadła o 108 do 1 418.

Sieć urządzeń samoobsługowych Santander Bank Polska S.A. zajmuje trzecią pozycję wśród polskich banków pod względem liczby bankomatów oraz drugą pozycję pod względem liczby wpłatometrów.

### Bankowość internetowa i mobilna

W 2018 r. kontynuowano prace nad rozszerzaniem funkcjonalności i doskonaleniem ergonomii kanałów bankowości elektronicznej pod kątem potrzeb i wygody dla klienta.

- W serwisie Santander internet ułatwiono klientom wykonywanie transakcji i czynności i bankowych bez wychodzenia z domu. W zakładce „Twoje sprawy” w ramach sekcji „Obsługa klienta” zebrano usługi umożliwiające klientom samodzielne dopasowanie posiadanych produktów do własnych potrzeb oraz wprowadzanie do aplikacji niezbędnych zmian lub dyspozycji (np. zmiana adresu zamieszkania lub numeru telefonu do smsKodów, zamówienie zaświadczenia, anulowanie błędnego przelewu). Serwis wspiera też klientów w planowaniu i zarządzaniu płatnościami, udostępniając przelewy z przyszłą datą realizacji w zakładce „Nadchodzące płatności”, a w zakładce „Do zaplanowania” przelewy sugerowane do wykonania na podstawie płatności z przeszłości. W ramach usprawniania obsługi procesów kredytowych, w Santander internet uruchomiono funkcjonalność współdzielenia wniosku kredytowego z doradcą online (co-browsing) dzięki czemu klient i doradca mogą go wypełniać wspólnie. W przypadku decyzji negatywnej dla wnioskowanej kwoty kredytu, aplikacja proponuje klientowi niższy kredyt.

- W aplikacji Santander mobile wprowadzono nowe udogodnienie w ramach płatności BLIK tj. oznaczanie zarejestrowanych w BLIK odbiorców przelewów. Ponadto uruchomiono mPodpis, tj. nowe narzędzie autoryzacyjne (alternatywa dla jednorazowych smsKodów), które umożliwi potwierdzenie mobilnym PINem w telefonie komórkowym transakcji realizowanych w internecie (np. płatności w sklepach internetowych). Ponadto z profilu klienta indywidualnego uruchomiono sprzedaż kont dla klientów z jednoosobową działalnością gospodarczą. Udostępniono ponadto sprzedaż kont z wideoweryfikacją i ubezpieczeń komunikacyjnych oraz dodano możliwość zarządzania powiadomieniami i odblokowania karty.

Na 31 grudnia 2018 r. liczba klientów Digital tj. użytkowników Santander24, którzy przynajmniej jeden raz zalogowali się do systemu bankowości elektronicznej wyniosła 2,3 mln (z 4,0 mln klientów z dostępem do Santander24) i wzrosła o 14,0% r/r. Liczba użytkowników aplikacji mobilnej zwiększyła się w skali roku o 22,2% i przekroczyła 1,3 mln, z czego 357,8 tys. korzysta wyłącznie z Santander mobile.

## Multkanałowe Centrum Komunikacji

W 2018 r. Multkanałowe Centrum Komunikacji Santander Bank Polska S.A. wdrażało nowe lub zmodyfikowane procesy, w tym procesy typu end-to-end (E2E) umożliwiające zakup produktów i usług od początku do końca w kanale zdalnym. W trybie E2E udostępniony został kredyt do 100 tys. zł, sprzedaż funduszy inwestycyjnych oraz możliwość uzyskania telefonicznej zgody współmałżonka kredytobiorcy na zaciągnięcie kredytu. Ponadto uruchomiono telefoniczną sprzedaż ubezpieczeń komunikacyjnych oraz konwersję rachunków wspólnych na Konto Jakże Chęć. Rozpoczęto zdalną realizację kolejnych dyspozycji klientów, takich jak: wcześniejsze wznowienie karty kredytowej, przeksięgowanie nadpłaty/wpłaty z rachunku karty kredytowej, telefoniczne zablokowanie/usunięcie/aktywacja usługi BLIK, przeniesienie wynagrodzenia, ustanowienie/modyfikacja/odwołanie pełnomocnictwa do rachunków, włączenie/wyłączenie pakietu wielowalutowego oraz obsługa mobilnego podpisu. Klientom MŚP umożliwiono zakup/czasowe blokowanie/odblokowanie karty firmowej, zmianę danych firmy oraz limitów przelewów (opcja dostępna dla klientów indywidualnych).

<b>Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
Oddziały (lokalizacje)	612	576
Placówki partnerskie	123	109
Centra Bankowości Korporacyjnej	12	12
Centra Bankowości Biznesowej	21	21
Bankomaty	858	948
Wpłatomaty	4	13
Urządzenia dualne	900	771
Santander24 - zarejestrowani klienci (w tys.)	4 019	3 388
Santander24 - klienci aktywni <sup>1)</sup> (w tys.)	2 345	2 056
Santander mobile - klienci bankowości mobilnej <sup>2)</sup> (w tys.)	1 338	1 094
iBiznes24 - zarejestrowane firmy <sup>3)</sup> (w tys.)	17	15

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).

## 6. Rozwój kanałów dystrybucji Santander Consumer Banku S.A.

W 2018 r. SCB S.A. kontynuował działania na rzecz efektywności sieci dystrybucji, w tym przegląd struktury oddziałów oraz placówek partnerskich z uwzględnieniem potrzeb klientów. Klienci Banku mieli też dostęp do systematycznie rozwijanych usług bankowości elektronicznej i mobilnej.

<b>Santander Consumer Bank S.A.</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
Oddziały	152	159
Placówki partnerskie	170	153
Zarejestrowani użytkownicy bankowości elektronicznej (w tys.) <sup>1)</sup>	209	132

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

Poza oddziałami i placówkami partnerskimi oraz elektronicznymi kanałami dystrybucji, na 31 grudnia 2018 r. sieć dystrybucyjna SCB S.A. obejmowała:

- ✓ struktury mobilnej sprzedaży kredytów samochodowych i depozytów korporacyjnych,
- ✓ zdalny kanał sprzedaży kredytów samochodowych,
- ✓ zewnętrzne sieci partnerskie w zakresie kredytów samochodowych (707) oraz kredytów ratalnych i kart kredytowych (7 504).

## 7. Rozwój IT

W 2018 r. zintensyfikowana została współpraca między członkami globalnej Grupy Santander w celu wymiany najlepszych praktyk w zakresie architektury IT, wypracowania rozwiązań umożliwiających osiągnięcie synergii kosztowych (np. projekt Common Mobile Platform) i efektywnościowych (np. projekt Conversion Rate Optimization) oraz wygenerowania nowych źródeł przychodu poprzez transfer technologii wewnątrz Grupy (np. projekt Asto, projekty z zakresu Big Data/Machine Learning).

Obszar Technologii zapewnia aktywne wsparcie trzem globalnym, cyfrowym inicjatywom grupowym:

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

Poza ww. globalnymi inicjatywami cyfrowymi, Bank uczestniczy w pracach nad Usługami Wspólnymi (Common Services), w skład których wchodzi projekty:

- 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 banku;
- Intelligent Document Processing - automatyzacja procesu obiegu dokumentów;
- Virtual Assistant - budowa asystentów przejmujących obsługę klientów lub wspierających w tej obsłudze pracowników banku;
- Authentication & Access - budowa technologii do identyfikacji klientów oraz autoryzacji transakcji z naciskiem na rozwiązania biometryczne.

Założeniem Usług Wspólnych jest jednorazowe wypracowanie technologii, a następnie jej transfer w ramach całej Grupy Santander (w tym także szersze wykorzystanie funkcjonujących lokalnie i sprawdzonych rozwiązań) zgodnie z filozofią „buduj raz, wykorzystaj wiele razy”.

Santander Bank Polska S.A. - wspólnie z Santander UK – prowadzi projekt wdrożenia platformy usług dodanych dla MŚP (Asto), która po uruchomieniu produkcyjnym (planowanym na koniec 2019 r.) będzie pierwszym tego typu rozwiązaniem w Polsce.

Podobnie jak w poprzednich latach, w 2018 r. znaczne zasoby przeznaczono na realizację wymogów regulacyjnych. Jedną z głównych inicjatyw z tej kategorii była implementacja dyrektywy unijnej o systemach obsługi płatności (tzw. PSD2), nakładającej na banki obowiązki z zakresu transakcyjnej obsługi płatności na rzecz podmiotów obsługujących je bezpośrednio oraz z zakresu udostępniania informacji pochodzących z rachunków klientów. Ze względu na obowiązki regulacyjne wdrożony także został tzw. trwały nośnik czyli rozwiązanie zgodne z wymogami UOKiK, umożliwiające elektroniczną komunikację z klientem i redukujące koszty wysyłki masowej.

W minionym roku realizowano działania mające na celu wypracowanie nowej, wielowarstwowej architektury referencyjnej, opartej na koncepcji Resource-Oriented-Architecture, która przeznaczona ma być początkowo na potrzeby systemów obsługujących klientów korporacyjnych oraz małe/średnie przedsiębiorstwa, a docelowo zostanie rozszerzona na cały Bank.

Wdrażano ponadto metodyki typu DevOps, umożliwiające automatyzację zarówno tworzenia, jak i implementacji systemów informatycznych. W perspektywie długofalowej ww. metodyką zostanie objęty cały cykl istnienia w Banku poszczególnych rodzajów oprogramowania.

W 2018 r. zweryfikowano w praktyce koncepcję uwierzytelniania użytkowników z zastosowaniem metodyki OpenID Connect w związku z zamiarem jej wdrożenia w skali całego Banku.

## 8. Nakłady inwestycyjne

Nakłady inwestycyjne wspierały realizację ambitnych przedsięwzięć strategicznych Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A i wyniosły 581,2 mln zł w 2018 r. wobec 414,2 mln zł w 2017 r. Największe wydatki poniesiono na projekty związane z rozwojem i zarządzaniem systemami/infrastrukturą/wyposażeniem IT, przejęciem i integracją wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A., cyfryzacją procesów, zarządzaniem ryzykiem, rozwojem bankowości internetowej, mobilnej i telefonicznej oraz transformacją strategiczną. Znaczne nakłady przeznaczono także na rebranding, racjonalizację i transformację bankowości detalicznej oraz transformację Agile.

W odpowiedzi na rosnące potrzeby rozwojowe projektów biznesowych poniesiono istotne nakłady na rozbudowę skonsolidowanej infrastruktury oraz związanego z nią oprogramowania w ramach Pionu Transformacji Cyfrowej. Kontynuowano ponadto rozpoczętą pod koniec 2017 r. modernizację infrastruktury sprzętowej i rozbudowę zasobów licencyjnych w celu umożliwienia rozwoju produktów środowiska Ab Initio.

Wzrost obciążenia z tytułu organicznego przyrostu liczby transakcji i klientów spowodował konieczność wymiany platformy serwerowej pod system centralny Banku, aby zwiększyć jego wydajność. Znaczne środki przeznaczono na utrzymywanie właściwego poziomu bezpieczeństwa informatycznego oraz zapewnienie dobrej jakości i ciągłości działania całego środowiska informatycznego Banku.

Zgodnie z programem Cyfryzacji Procesów kontynuowana jest digitalizacja procesów sprzedażowych i posprzedażowych produktów kredytowych, kont, produktów inwestycyjnych i ubezpieczeń. Korzystając z wdrożonej w poprzednim roku platformy robotyzacyjnej (RPA) przeprowadzono szybką automatyzację procesów manualnych bez konieczności skomplikowanej modyfikacji systemów IT. Zrobotyzowano m.in. proces zamykania kont, trade finance, wypłaty/splaty kredytów hipotecznych, splaty kredytów gotówkowych, reklamacje (karty, konta, bankomaty). Wdrożono również platformę dla pośredników sieciowych oraz platformę komunikacyjną CCS, dzięki której klienci zyskali szereg rozwiązań samoobsługowych w zakresie obsługi przeterminowań. W maju 2018 r. uruchomiono platformę FrontEnd 2.0. wraz z przyjaznym i intuicyjnym środowiskiem aplikacji wykorzystywanym w pracy z klientami. Zoptymalizowano również proces zarządzania dokumentacją poprzez wdrożenie automatycznego odczytywania danych z dokumentów finansowych (OCR) i wprowadzono rozwiązanie spełniające wymagania UOKiK w zakresie przesyłania komunikacji elektronicznej do klientów na tzw. trwałym nośniku.

Nakłady poniesione na projekt przejęcia i integracji zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. wynikały z konieczności przeprowadzenia prac programistycznych związanych z budową silnika migracji (służącego do przeniesienia danych klientów i produktów), realizacją projektów biznesowych zamykających luki produktowe związane z ofertą przejmowanego banku oraz modyfikacją istniejących systemów i przystosowaniem ich do obsługi zwiększonej liczby klientów. Ponadto niezbędna była rozbudowa infrastruktury IT wraz z oprogramowaniem oraz wyposażenie 112 przejętych oddziałów Deutsche Bank Polska S.A. według standardu nowego modelu oddziałów Santander Bank Polska S.A.

W 2018 r. wprowadzono nowy styl pracy zgodnie z metodyką Agile w celu zwiększenia poziomu zadowolenia klientów i zapewnienia organizacji długotrwałego powodzenia w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu. Nakłady inwestycyjne poniesione w związku z transformacją Agile dotyczyły wdrożenia nowego modelu organizacyjnego oraz dostosowania nieruchomości i powierzchni biurowych do nowego modelu pracy.

W okresie sprawozdawczym kontynuowane były prace zmierzające do utworzenia Banku Hipotecznego działającego jako odrębny podmiot.

W 2018 r. w obszarze zarządzania ryzykiem realizowanych było szereg działań mających na celu wdrożenie projektów strategicznych i obligatoryjnych związanych z narzędziami m.in. do kalkulacji wymogów kapitałowych oraz zaawansowanych miar płynności i ryzyka stopy procentowej.

Znaczne wydatki ukierunkowane były na dalszy rozwój kanałów cyfrowych, zwiększenie różnorodności oferowanych płatności mobilnych oraz rozszerzanie funkcjonalności kanałów bankowości elektronicznej pod kątem potrzeb i wygody dla klienta. Bank kontynuował także proces wymiany starych urządzeń bankomatowych/wpłatomatowych na wpłatomaty z zamkniętym obiegiem gotówki (tzw. recyklerzy) oraz proces rozwoju, modernizowania i optymalizowania sieci placówek bankowych (więcej informacji powyżej w części 6 „Rozwój Kanałów dystrybucji Santander Bank Polska S.A.”).

## XI. Sytuacja finansowa w 2018 r.

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

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

<b>Skrócony skonsolidowany rachunek zysków i strat Grupy Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>Zmiana r/r</b>
<b>Dochody ogółem</b>	<b>8 683,9</b>	<b>7 763,6</b>	<b>11,9%</b>
- Wynik z tytułu odsetek	5 742,4	5 276,9	8,8%
- Wynik z tytułu prowizji	2 057,8	2 013,1	2,2%
- Zysk z tytułu nabycia przedsiębiorstwa	387,7	-	-
- Pozostałe dochody <sup>1)</sup>	496,0	473,6	4,7%
<b>Koszty ogółem</b>	<b>(3 769,0)</b>	<b>(3 372,4)</b>	<b>11,8%</b>
- Koszty pracownicze i koszty działania	(3 242,8)	(2 939,4)	10,3%
- Amortyzacja	(333,5)	(318,9)	4,6%
- Pozostałe koszty operacyjne	(192,7)	(114,1)	68,9%
<b>Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych</b>	<b>(1 085,1)</b>	<b>(690,5)</b>	<b>57,1%</b>
Udział w zysku/stracie jednostek wycenianych metodą praw własności	62,7	58,3	7,5%
Podatek od instytucji finansowych	(466,3)	(423,8)	10,0%
<b>Skonsolidowany zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>3 426,2</b>	<b>3 335,2</b>	<b>2,7%</b>
Obciążenie z tytułu podatku dochodowego	(727,2)	(816,7)	-11,0%
<b>Zysk za okres</b>	<b>2 699,0</b>	<b>2 518,5</b>	<b>7,2%</b>
- <b>Zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>2 365,2</b>	<b>2 213,1</b>	<b>6,9%</b>
- Zysk należny udziałowcom niesprawującym kontroli	333,8	305,4	9,3%

1) Pozostałe dochody to całość dochodów pozaodsetkowych i pozaprowizyjnych Grupy, na które składają się następujące pozycje pełnego rachunku zysków i strat: przychody z tytułu dywidend, zyski/straty netto na udziałach w podmiotach powiązanych, wynik handlowy i rewaluacja, wynik na pozostałych instrumentach finansowych i pozostałe przychody operacyjne.

W 2018 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. wypracowała zysk przed opodatkowaniem w wysokości 3 426,2 mln zł, tj. wyższy o 2,7% r/r. Zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A. wyniósł 2 365,2 mln zł i zwiększył się o 6,9% r/r. Wśród czynników kształtujących poziom zysku na szczególną uwagę zasługują następujące:

- **Dynamiczny wzrost dochodów z działalności podstawowej, w tym wyniku z tytułu odsetek o 8,8% r/r i wyniku z tytułu prowizji o 2,2% r/r.**

Motorem wzrostu wyników z działalności podstawowej Grupy były wolumeny biznesowe rosnące zarówno organicznie, jak i w następstwie przejęcia wybranych portfeli Deutsche Bank Polska S.A. z dniem 9 listopada 2018 r. Dynamiczne tempo wzrostu osiągnęły w tym okresie zarówno należności kredytowe, jak i zobowiązania wobec klientów, zwiększając się odpowiednio o 25,9% r/r i 34,2% r/r. Działalność kredytowa - obok obsługi handlu zagranicznego i wymiany walutowej- miała też decydujący wpływ na poprawę dochodów prowizyjnych Grupy.

- **Realizacja przedsięwzięć strategicznych Grupy, a zwłaszcza rebranding oraz przejęcie i integracja wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.**

Koszty rebrandingu wyniosły 66,4 mln zł, natomiast działania związane z nabyciem i integracją zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. wpłynęły na skonsolidowany wynik wielostronnie:

- ✓ 108,9 mln zł – koszty projektu przygotowującego transakcję nabycia oraz integrację prawną i operacyjną;
- ✓ 387,7 mln zł – zysk z tytułu nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa;
- ✓ 130,5 mln zł – zwiększenie odpisów z tytułu należności pochodzących od klientów Deutsche Bank Polska S.A.

• **Wyższy poziom odpisów netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych.**

Wzrost o 57,1% r/r odpisów netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych to skumulowany efekt:

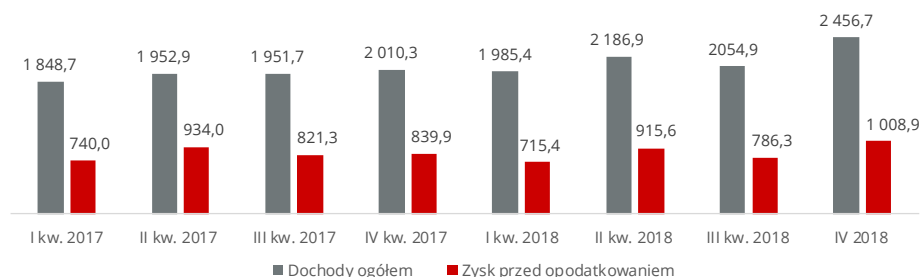
- ✓ rozpoznania niższego o 199,6 mln zł zysku ze sprzedaży wymagalnych wierzytelności w 2018 r. w porównaniu z rokiem poprzednim;
- ✓ powstania ww. dodatkowego odpisu na należności od klientów Deutsche Bank Polska S.A.;
- ✓ dynamicznego wzrostu portfela kredytowego Grupy oraz wdrożenia MSSF 9, aktualizacji parametrów stosowanych w kalkulacji oczekiwanych strat kredytowych oraz deprecjacji złotego.

• **Wzrost porównywalnych kosztów ogółem (z pominięciem wpływu rebrandingu i transakcji przejęcia)**

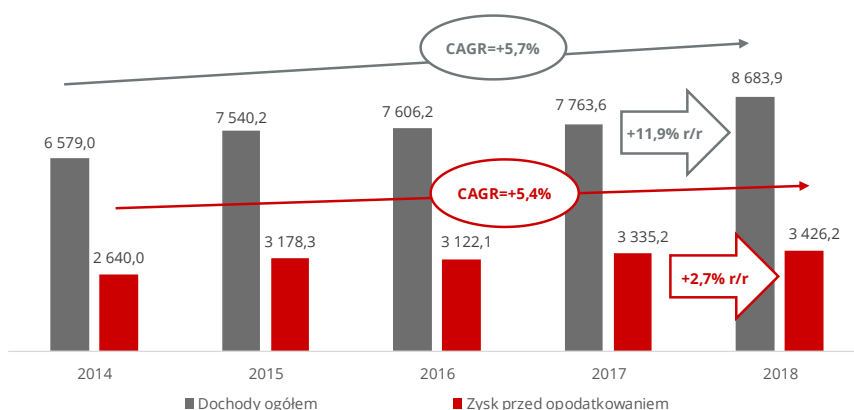
Wyłączając oba sztandarowe projekty, porównywalne koszty ogółem Grupy wzrosły o 7,0% r/r, głównie za sprawą wyższych o 110,5 % r/r rezerw zawiązanych na zobowiązania sporne i inne aktywa (ujętych w pozostałych kosztach operacyjnych). Porównywalne koszty pracownicze i działania zwiększyły się o 4,9% r/r ze względu na wzrost zatrudnienia w Grupie wraz z przejęciem zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A., rewizję wynagrodzeń i wprowadzenie nowych schematów premialnych dla pracowników, realizację projektów informatycznych wspierających transformację cyfrową oraz programy strategiczne i operacyjne, zakup wyposażenia do nowego modelu oddziałów i budynku Centrum Wsparcia Biznesu we Wrocławiu, a także wyższe koszty usług obcych.

• **Wyższe o 10,0% r/r obciążenie z tytułu podatku od instytucji finansowych wraz ze wzrostem bazy aktywów podlegających opodatkowaniu.**

DOCHODY OGÓŁEM I ZYSK PRZED OPODATKOWANIEM W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2017 R. I 2018 R. (W MLN ZŁ)



DOCHODY OGÓŁEM I ZYSK PRZED OPODATKOWANIEM W LATACH 2014 -2018 (W MLN ZŁ)



## Porównywalność okresów

### Zastosowanie nowych MSSF

#### MSSF 9

- Zgodnie z MSSF 9 „Instrumenty finansowe” z dniem 1 stycznia 2018 r.- Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. zmieniła klasyfikację i wycenę instrumentów finansowych w oparciu o szczegółową analizę wykorzystywanych modeli biznesowych w zakresie zarządzania aktywami finansowymi oraz przepływów pieniężnych wynikających z obowiązujących umów.
- Finansowy wpływ zmiany w podejściu do klasyfikacji i wyceny aktywów finansowych, odpisów na oczekiwane straty kredytowe oraz rezerw na zobowiązania zaprezentowany został w „Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2018” w nocie 2 „Zasady sporządzania skonsolidowanego sprawozdania finansowego”. Wartość pozostałych pozycji aktywów i zobowiązań nie uległa istotnej zmianie w wyniku wdrożenia MSSF 9.
- Grupa skorzystała z możliwości zwolnienia z obowiązku przekształcania danych porównywalnych w zakresie zmian wynikających z klasyfikacji i wyceny oraz utraty wartości. Różnice w wartości bilansowej aktywów i zobowiązań finansowych - wynikające z zastosowania MSSF 9 - zostały ujęte jako element wyniku z lat ubiegłych oraz kapitału z aktualizacji wyceny w kapitałach własnych na dzień 1.01.2018 r. (-254,5 mln zł).
- Po zakończeniu z dniem 30 czerwca 2018 r. analizy portfela kart kredytowych pod kątem kontraktowych przepływów pieniężnych (w następstwie zastosowania MSSF 9), Grupa dokonała zmiany klasyfikacji i wyceny kart kredytowych udzielonych do 1 sierpnia 2016 r., których umowna konstrukcja oprocentowania opierała się na czterokrotności stopy lombardowej NBP, a zapisy umowne z klientem nie zawierały bezpośredniego odniesienia do przepisów Kodeksu Cywilnego w zakresie maksymalnych odsetek ustawowych. Ww. portfel kart kredytowych został wyceniony do wartości godziwej i sklasyfikowany w sprawozdaniu z sytuacji finansowej jako „należności od klientów wyceniane do wartości godziwej przez wynik finansowy”, przychody odsetkowe z tych instrumentów zostały wykazane w linii „Przychody o charakterze zbliżonym do odsetek od aktywów wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy”. Grupa Santander Bank Polska S.A. zaprzestała ujmowania odpisów z tytułu utraty wartości należności kredytowych, a ocena ryzyka kredytowego dla tych produktów stanowi obecnie integralną część wyceny do wartości godziwej. Kwotę wynikającą ze zmiany w klasyfikacji i wyceny ujęto w wyniku finansowym bieżącego okresu zamiast w zyskach zatrzymanych na dzień 01.01.2018 r. Analogiczne podejście zastosowano w odniesieniu do portfela kart kredytowych Santander Consumer Bank S.A.
- W oparciu o przeprowadzoną analizę Grupa Santander Bank Polska S.A. zmieniła klasyfikację inwestycji w akcje uprzywilejowane Visa Inc. z instrumentu kapitałowego na instrument dłużny. Ze względu na brak spełnienia testu kontraktowych przepływów pieniężnych instrument ten został zaklasyfikowany jako obligatoryjnie wyceniany w wartości godziwej przez wynik finansowy. Skumulowana zmiana wartości godziwej i różnice kursowe z wyceny bilansowej w łącznej wartości 23,1 mln zł oraz korespondujący z nimi odroczony podatek dochodowy w kwocie 4,4 mln zł zostały przeniesione z kapitału z aktualizacji wyceny na zyski zatrzymane.

**Rodzaj wpływu** **Wybrane czynniki wpływające na porównywalność okresów ujętych w rachunku zysków i strat Grupy Santander Bank Polska S.A.**

	2018 r.	2017 r.
<b>Zysk z nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>387,7 mln zł - zysk powstały z rozliczenia transakcji nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. (nadwyżka wartości godziwej przejętych aktywów netto ponad cenę nabycia)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brak transakcji nabycia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części</li> </ul>
<b>Zmiana klasyfikacji uprzywilejowanych akcji zamiennych VISA Inc.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>21,6 mln zł - wpływ reklasyfikacji akcji VISA Inc. z instrumentów kapitałowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody do instrumentów dłużnych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwalifikacja wg MSR 39 do portfela dostępnych do sprzedaży inwestycyjnych instrumentów kapitałowych wycenianych do wartości godziwej przez inne całkowite dochody.</li> </ul>
<b>Wynik brutto na sprzedaży wierzytelności kredytowych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sprzedaż wierzytelności przyniosła Santander Bank Polska S.A. stratę w wys. 3,1 mln zł, a Santander Consumer Bank S.A. zysk w wys. 27,7 mln zł.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>224,2 mln zł ze sprzedaży wierzytelności Santander Bank Polska S.A. i SCB S.A.</li> </ul>
<b>Przychody z tytułu dywidend</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100,1 mln zł, w tym dywidenda w wys. 91,4 mln zł ze spółek z Grupy Aviva z portfela inwestycji kapitałowych Santander Bank Polska S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>76,8 mln zł, w tym dywidenda w wys. 68,6 mln zł ze spółek z Grupy Aviva z portfela inwestycji kapitałowych Santander Bank Polska S.A.</li> </ul>
<b>Wynik z tytułu sprzedaży lub likwidacji składników majątku trwałego i aktywów do zbycia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>51,4 mln zł, w tym 44,3 mln zł ze sprzedaży nieruchomości Santander Bank Polska S.A. we Wrocławiu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11,5 mln zł</li> </ul>
<b>Wynik na sprzedaży instrumentów kapitałowych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brak analogicznych zysków</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>26,5 mln zł, w tym odpowiednio 10,8 mln zł i 13,5 mln zł zysku ze sprzedaży akcji Polimex-Mostostal S.A. i PBG S.A. z portfela inwestycji kapitałowych Santander Bank Polska S.A.</li> </ul>
<b>Odpis na należności od klientów przejęte w wyniku nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>130,5 mln zł</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brak transakcji nabycia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części</li> </ul>
<b>Koszty związane z projektem przejęcia zorganizowanej części przedsiębiorstwa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>108,9 mln zł - koszty projektu mającego na celu przejęcie i integrację wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>14,1 mln zł</li> </ul>
<b>Koszty rebrandingu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>66,4 mln zł</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brak analogicznych kosztów</li> </ul>
<b>Zawiązania i rozwiązania rezerw oraz pozostałe przychody dotyczące spraw spornych i innych aktywów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-61,8 mln zł - łączny wpływ spraw spornych na wynik finansowy Grupy za 2018 r. będący sumą zawiązań rezerw na sprawy sporne i inne aktywa (wykazywanych w pozostałych kosztach operacyjnych) oraz rozwiązań rezerw i pozostałych przychodów (prezentowanych w pozostałych przychodach operacyjnych)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8,0 mln zł</li> </ul>



W porównaniu ze wstępnymi niezaudytowanymi danymi finansowymi za 2018 r. opublikowanymi przez Santander Bank Polska S.A. w dokumencie "Wybrane informacje finansowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 r." w dniu 30 stycznia 2018 r. w "Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2018" dokonano reklasyfikacji kilku pozycji skonsolidowanego rachunku zysków i strat oraz sprawozdania z sytuacji finansowej. Zmiany reklasyfikacyjne oraz ich wpływ na sprawozdania finansowe, wskaźniki finansowe oraz pozostałe dane analityczne zawarte w „Raporcie rocznym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 r.” podsumowują następujące tabele.

#### Podsumowanie różnic między raportami (w mln zł)

Rodzaj reklasyfikacji	Pozycja	Wartość zamieszczona w raporcie rocznym za 2018 r.	Wartość zamieszczona w wybranych informacjach finansowych za 2018 r.
Przesunięcie portfela kredytów gospodarczych w wys. 1 088,4 mln zł (objętych wspólnym modelem biznesowym) z należności wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody do należności wycenianych w zamortyzowanym koszcie.	Należności netto od klientów wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody	366,8	1 455,2
	Należności netto od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie	135 643,3	134 554,9
	Należności brutto od klientów	141 844,7	141 845,4
Przesunięcie przychodów odsetkowych w wys. 4,6 mln zł generowanych przez ww. należności od klientów.	Przychody odsetkowe od aktywów wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody	733,4	738,0
	Przychody odsetkowe od aktywów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie	6 345,1	6 340,5
Przesunięcie zmiany wartości godziwej należności kredytowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy w wys. 52,6 mln zł z wyniku hadlowego i rewaluacji do odpisów netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych.	Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych, w tym:	(1 085,1)	(1 137,7)
	- Odpis na należności od klientów (Koszyk 2)	5,0	4,0
	- Odpis na należności od klientów (Koszyk 3)	(1 029,9)	(1 020,9)
	- POCI	60,7	-
	Wynik handlowy i rewaluacja	144,5	197,1

#### Podsumowanie wpływu ww. reklasyfikacji na finansowe agregaty analityczne i wskaźniki

Pozycja	Wartość zamieszczona w raporcie rocznym za 2018 r.	Wartość zamieszczona w wybranych informacjach finansowych za 2018 r.
Dochody ogółem	8 683,9	8 736,4
Wzrost dochodów ogółem r/r	11,9%	12,5%
Porównywalne dochody ogółem	8 296,1	8 348,7
Wzrost porównywalnych dochodów ogółem r/r	6,9%	7,5%
Pozostałe dochody	883,7	936,2
Pozostałe porównywalne dochody	495,9	548,5
Wzrost pozostałych porównywalnych dochodów	4,7%	15,8%
Wskaźnik efektywności kosztowej	43,4%	43,1%
Porównywalny wskaźnik efektywności kosztowej	43,3%	43,0%
Wynik z tytułu odsetek/ Dochody ogółem	66,1%	65,7%
Wynik z tytułu prowizji/Dochody ogółem	23,7%	23,6%
Wskaźnik kosztu ryzyka	0,86%	0,90%
Wskaźnik NPL	4,10%	4,53%
Wskaźnik pokrycia rezerwami	56,74%	52,25%
Porównywalne odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych	979,2	1 028,9
Wzrost porównywalnych odpisów netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych	7,1%	12,5%

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

<b>Składowe zysku Grupy Santander Bank Polska S.A. przed opodatkowaniem w mln zł (ujęcie podmiotowe)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>Zmiana r/r</b>
<b>Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>2 658,1</b>	<b>2 515,3</b>	<b>5,7%</b>
<b>Spółki zależne:</b>	<b>1 076,3</b>	<b>984,1</b>	<b>9,4%</b>
Santander Consumer Bank z jednostkami zależnymi <sup>1)</sup>	764,1	823,3	-7,2%
Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	234,6	82,1	185,7%
Santander Finanse Sp. z o.o. z jednostkami zależnymi (Santander Leasing S.A., Santander Leasing Poland Securitisation 01, Santander Factoring Sp. z o.o., Santander F24 S.A.)	77,5	79,3	-2,3%
Pozostałe spółki <sup>2)</sup>	0,1	(0,6)	-
<b>Wycena metodą praw własności</b>	<b>62,7</b>	<b>58,3</b>	<b>7,5%</b>
<b>Eliminacja dywidend otrzymanych przez Santander Bank Polska S.A. i korekty konsolidacyjne</b>	<b>(370,9)</b>	<b>(222,2)</b>	<b>66,9%</b>
<b>Zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>3 426,2</b>	<b>3 335,2</b>	<b>2,7%</b>

1) Poza Bankiem SCB S.A. w skład Grupy Kapitałowej SCB S.A. na dzień 31.12.2018 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. Spółka AKB Marketing Services Sp. z o.o. w likwidacji została zlikwidowana i wykreślona z rejestru sądowego w dniu 20.11.2017 r. Zaprezentowane kwoty stanowią zysk przed opodatkowaniem Grupy SCB S.A. za wskazane okresy po uwzględnieniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych.

2) Pozostałe spółki obejmują Inwestycje Sp. z o.o. i Santander Securities S.A.

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

Jednostkowy zysk przed opodatkowaniem Santander Bank Polska S.A. za 2018 r. wyniósł 2 658,1 mln zł i zwiększył się o 5,7% r/r. Poszczególne składowe zysku wypracowanego przez Bank zaprezentowano poniżej w sekcji dotyczącej sytuacji finansowej Santander Bank Polska S.A. w 2018 r.

### Jednostki zależne

Łączny zysk przed opodatkowaniem konsolidowanych z Santander Bank Polska S.A. spółek zależnych zwiększył się o 9,4% r/r pod wpływem znacznego wzrostu zyskowności 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 2018 r. wyniósł 764,1 mln zł (po wyłączeniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych) i był niższy o 7,2% w skali roku w efekcie następujących zmian:

- Wzrost wyniku odsetkowego netto o 12,7% r/r do 1 513,2 mln zł, odzwierciedlający systematyczny wzrost portfela kredytowego i korzystne zmiany zachodzące w jego strukturze (wzrost udziału produktów wysokomarżowych, tj. kredytów gotówkowych i kart kredytowych).
- Stabilny wynik z tytułu prowizji (-1,0% r/r) na poziomie 128,8 mln zł za sprawą przyrostu dochodów z rosnącej bazy kart kredytowych, który zrekompensował spadek prowizji ubezpieczeniowych.
- Wyższy o 160,2 mln zł r/r ujemny wynik na odpisach z tytułu utraty wartości aktywów finansowych w wysokości 271,0 mln zł, wynikający z jednorazowych zdarzeń z 2017 r. (wydłużenie okna odzysku do 60 miesięcy dla wszystkich produktów z pozytywnym wpływem na rachunek wyników) oraz wyższych rezerw w 2018 r., głównie za sprawą wzrostu wartości udzielonych kredytów i rosnącego portfela kredytowego.
- Spadek pozostałych dochodów operacyjnych (tj. dochodów pozaodsetkowych i pozaprowizyjnych) o 40,9% r/r do 43,2 mln zł pod wpływem gorszego wyniku handlowego i z rewaluacji w analizowanym okresie oraz jako efekt wysokiej bazy powstałej w okresie porównywalnym w wyniku rozwiązania rezerwy na działalność ubezpieczeniową (22 mln zł) w pozostałe koszty operacyjne.
- Wzrost bazy kosztów operacyjnych o 6,0% r/r do poziomu 610,9 mln zł z powodu wyższych nakładów na zmiany i rozwój systemów informatycznych w Santander Consumer Bank S.A., koszty rebrandingu oraz koszty dostosowania banku do RODO.

## Pozostałe spółki zależne

Zysk przed opodatkowaniem spółki Santander TFI S.A. za 2018 r. zwiększył się o 185,7% r/r ze względu na zmianę modelu dystrybucji i rozliczeń spółki z Santander Bank Polska S.A. z początkiem 2018 r. Jednocześnie wzrosły średnie aktywa pod zarządzaniem spółki, zwiększając dochody z opłat za zarządzanie funduszami i portfelami.

Łączny zysk przed opodatkowaniem spółek kontrolowanych przez Santander Finanse Sp. z o.o. zmniejszył się o 2,3% r/r do 77,5 mln zł.

- Spółka Santander Factoring Sp. z o.o. odnotowała wzrost zysku brutto o 26,6% r/r (do 23,8 mln zł) w efekcie spadku ujemnego salda odpisów aktualizujących należności faktoringowe oraz realizacji wyższego wyniku z tytułu odsetek w oparciu o ekspozycje faktoringowe rosące w tempie 21,2% r/r.
- Łączny zysk brutto spółek Santander Leasing S.A., Santander Finanse Sp. z o.o., Santander Leasing Poland Securitisation 01 Designated Activity Company i Santander F24 S.A. zmniejszył się w skali roku o 11,2% do 53,7 mln zł pod wpływem wyższych kosztów finansowania ekspozycji kredytowych, zwiększonych kosztów operacyjnych wynikających z rozwoju biznesu i negatywnej wyceny instrumentów zabezpieczających stałoprocentowy portfel należności leasingowych. Rekordowe wyniki sprzedażowe spółek Santander Leasing S.A., Santander F24 S.A. i Santander Finanse Sp. z o.o. (podmiot kontrolujący spółki leasingowe) w zakresie finansowania przedmiotów leasingu i działalności ubezpieczeniowej przełożyły się na znaczący wzrost dochodów odsetkowych netto, wyniku z tytułu prowizji i pozostałych przychodów operacyjnych. Dynamiczny przyrost portfela należności pracujących (+16% r/r) nie spowodował pogorszenia jego jakości.

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

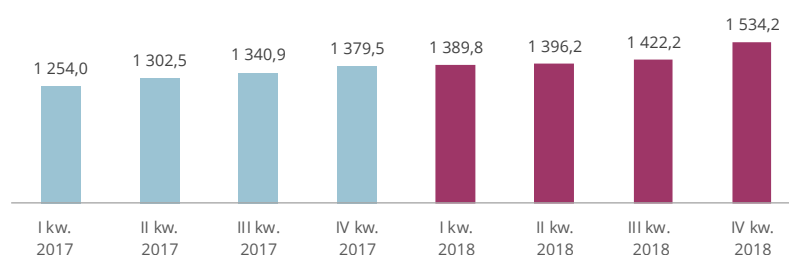
### Dochody ogółem

Dochody ogółem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 r. wyniosły 8 683,9 mln zł i były wyższe niż w tym samym okresie ubiegłego roku o 11,9%. Pomijając zysk z nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. w wysokości 387,7 mln zł, porównywalne dochody zwiększyły się o 6,9% r/r pod wpływem wyników Grupy z działalności podstawowej.

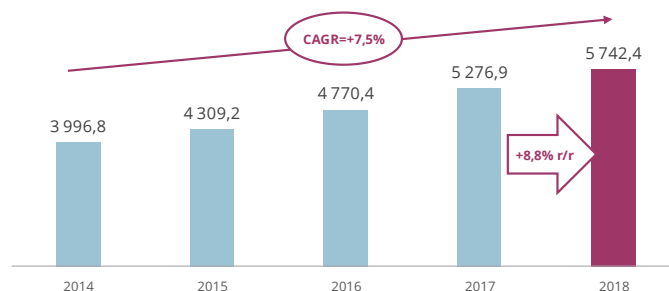
### Wynik z tytułu odsetek

Wynik z tytułu odsetek za 2018 r. osiągnął wartość 5 742,4 mln zł i wzrósł o 8,8% r/r dzięki korzystnej strukturze bilansu Grupy oraz elastycznemu zarządzaniu parametrami oferty cenowej w warunkach szybkiego wzrostu bazy aktywów oprocentowanych netto oraz finansujących je depozytów i pozostałych instrumentów.

WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK W KOLEJNYCH KWARTAŁACH  
2017 R. I 2018 R. (W MLN ZŁ)



WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK W LATACH 2014-2018 (W MLN ZŁ)



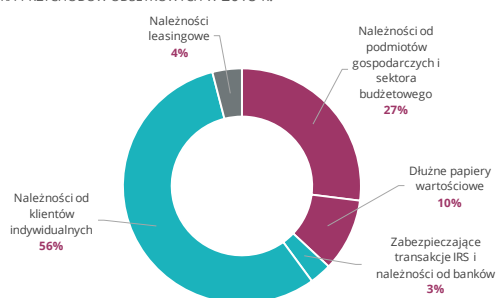
Koszty odsetkowe Grupy zwiększyły się o 17,5% r/r do 1 471,4 mln zł i osiągnęły szybsze tempo wzrostu niż przychody odsetkowe, które w tym samym czasie zwiększyły się o 10,5% do 7 213,8 mln zł. Jest to związane z procesem wzmacniania pozycji płynnościowej Grupy poprzez akwizycję depozytów przed planowanym nabyciem zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A.

Motorem wzrostu przychodów odsetkowych były należności od klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych, należności leasingowe i z otrzymanym przyrzeczeniem odkupu, a także dłużne inwestycyjne papiery wartościowe. Spowalniał je natomiast portfel należności od banków, operacje CIRS i IRS zabezpieczające przepływy pieniężne oraz dłużne papiery wartościowe przeznaczone do obrotu.

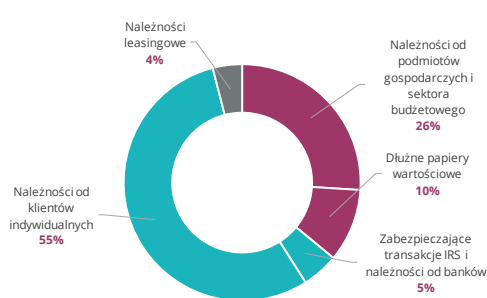
Po stronie kosztów odsetkowych wszystkie składowe odnotowały wzrosty, przy czym największą dynamikę osiągnęły zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu (+50,2% r/r) oraz zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji papierów wartościowych (+25,1% r/r).

W 2018 r. należności od klientów przyniosły średnioroczny przychód z tytułu odsetek nominalnych na poziomie 5,0% wobec 5,1% w 2017 r. Zobowiązania wobec klientów obciążone były średniorocznym nominalnym kosztem odsetkowym w wysokości 0,9%, który był stabilny r/r.

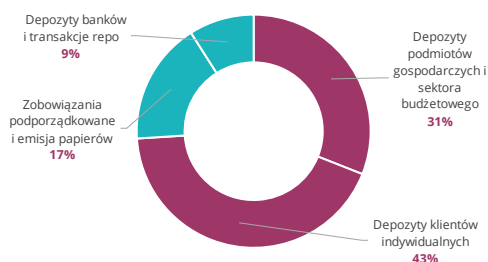
STRUKTURA PRZYCHODÓW ODSETKOWYCH W 2018 R.



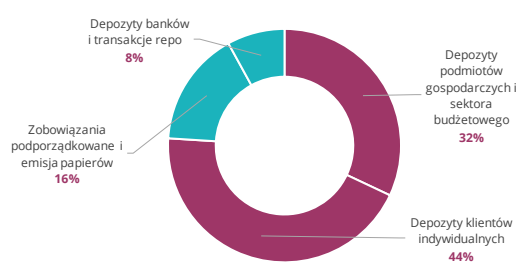
STRUKTURA PRZYCHODÓW ODSETKOWYCH W 2017 R.



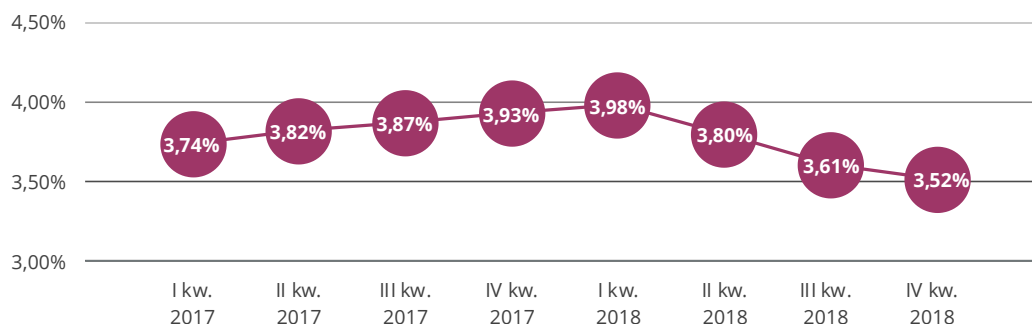
STRUKTURA KOSZTÓW ODSETKOWYCH W 2018 R.



STRUKTURA KOSZTÓW ODSETKOWYCH W 2017 R.



#### MARŻA ODSETKOWA NETTO W KOLEJNYCH KWARTAŁACH LAT 2017-2018 (ZAWIERA PUNKTY SWAPOWE\*)



\* W kalkulacji 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.

Po serii systematycznych wzrostów, utrzymujących się od początku 2017 r., począwszy od II kwartału 2018 r. kwartalna marża odsetkowa netto (annualizowana w ujęciu kwartalnym) stopniowo zawężała się, osiągając w IV kwartale 2018 r. 3,52% (-0,41 p.p. r/r). Powodem spadku marży były rosnące koszty finansowania aktywów w związku z przyspieszoną akwizycją środków depozytowych oraz wyższą aktywnością Grupy w zakresie emisji własnych papierów wartościowych w ramach przygotowań do przejęcia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. Pod wpływem powiększających się wolumenów kredytowych Grupy (kredytów gotówkowych, kredytów hipotecznych, kredytów gospodarczych) oraz portfeli inwestycyjnych papierów dłużnych rosły też przychody odsetkowe, nie dorównując jednak rocznej dynamice kosztów odsetkowych.

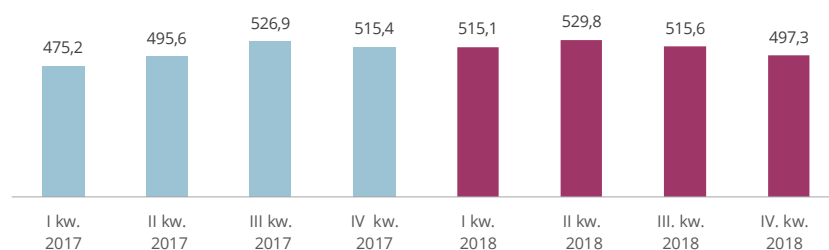
Zgodnie z tendencją spadkową obserwowaną w rozwoju marży kwartalnej (annualizowanej w ujęciu kwartalnym), skumulowana marża odsetkowa netto (kalkulowana w ujęciu rocznym) zmniejszyła się z 3,84% w 2017 r. do 3,68% w 2018 r.

### Wynik z tytułu prowizji

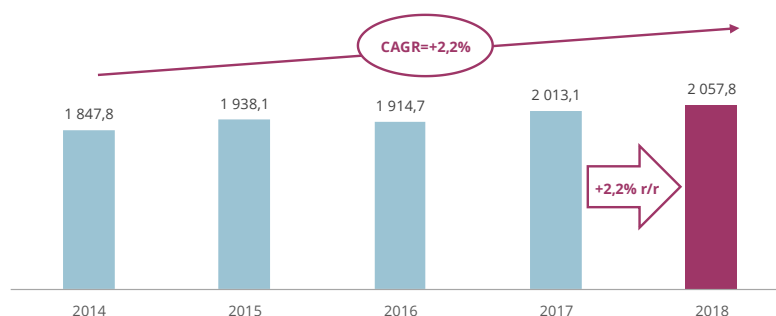
Wynik z tytułu prowizji (w mln zł)	2018	2017	Zmiana r/r
Prowizje walutowe	396,0	346,1	14,4%
E-Biznes i płatności <sup>1)</sup>	386,4	372,7	3,7%
Obsługa rachunków i obrót pieniężny <sup>2)</sup>	317,4	337,6	-6,0%
Dystrybucja i zarządzanie aktywami	290,4	288,0	0,8%
Prowizje kredytowe <sup>3)</sup>	246,3	206,8	19,1%
Prowizje ubezpieczeniowe	182,4	198,8	-8,2%
Karty kredytowe	135,7	136,3	-0,4%
Działalność maklerska	58,9	76,9	-23,4%
Pozostałe prowizje <sup>4)</sup>	44,3	49,9	-11,2%
<b>Razem</b>	<b>2 057,8</b>	<b>2 013,1</b>	<b>2,2%</b>

- 1) Prowizje dot. płatności (zagranicznych, masowych, transferów Western Union, trade finance), 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 2018” zawarte są w pozycji „pozostałe” (5,8 mln zł za 2018 r. wobec 0,7 mln zł za 2017 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) Prowizje z tytułu gwarancji i poręczeń, organizowania emisji i pozostałe.

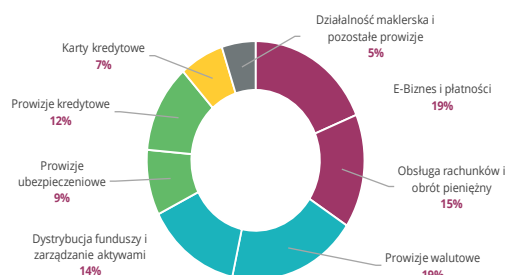
WYNIK Z TYTUŁU PROWIZJI W KOLEJNYCH KWARTAŁACH 2017 R. I 2018 R.  
(W MLN ZŁ)



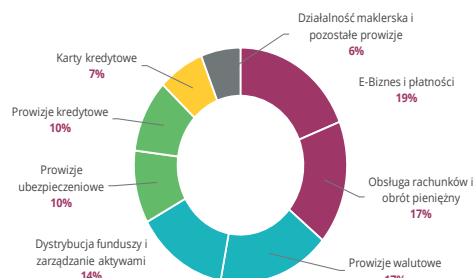
WYNIK Z TYTUŁU PROWIZJI W LATACH 2014-2018 (W MLN ZŁ)



STRUKTURA WYNIKU Z TYTUŁU PROWIZJI W 2018 R.



STRUKTURA WYNIKU Z TYTUŁU PROWIZJI W 2017 R.

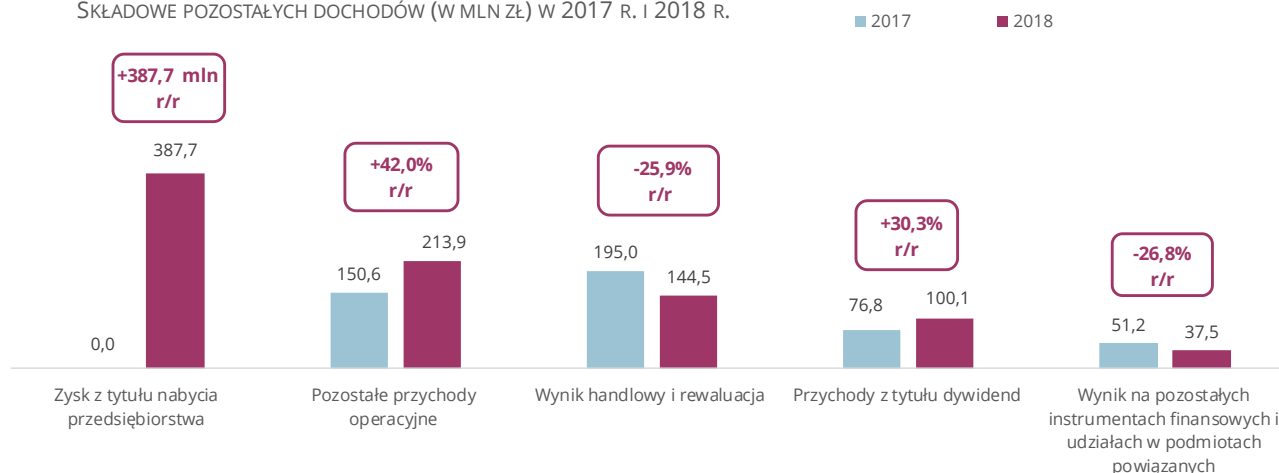


Wynik z tytułu prowizji za 2018 r. wyniósł 2 057,8 mln zł i był wyższy w stosunku rocznym o 2,2%, co stanowi skumulowany efekt działalności linii biznesowych Banku i spółek zależnych:

- Dochody prowizyjne netto Grupy z działalności kredytowej zwiększyły się o 19,1% r/r za sprawą dynamicznej sprzedaży kredytów oraz zarządzania taryfą prowizji i opłat. Wygenerowany przyrost częściowo zniwelowały wyższe koszty pośrednictwa związane z modelem operacyjnym przejętym wraz z częścią Deutsche Bank Polska S.A.
- Poprawa dochodów z prowizji walutowych (+14,4% r/r) odzwierciedla korzystny wpływ kursów walutowych oraz kompleksowe działania Grupy na rzecz wspierania handlu zagranicznego i rozwoju usług e-FX w ramach platformy iBiznes24.
- Grupa Santander Bank Polska S.A. utrzymała stabilny poziom dochodów prowizyjnych z tytułu dystrybucji i zarządzania aktywami (+0,8% r/r) dzięki wysokiej średniorocznej bazie aktywów netto pod zarządzaniem Santander TFI S.A. zbudowanej w II poł. 2017 r. wskutek napływu środków do funduszy inwestycyjnych w okresie sprzyjającej koniunktury giełdowej i stabilnie niskich stóp procentowych obniżających atrakcyjność depozytów bankowych.
- Dochody prowizyjne netto zagregowane w linii „eBiznes i Płatności” zwiększyły się o 3,7% r/r za sprawą wydawnictwa i obsługi rosnącej bazy kart debetowych (+9,9% r/r) i transakcji bezgotówkowych dokonywanych z ich użyciem.
- Pomimo wzrostu ilości kart kredytowych o 4,3% r/r wynik prowizyjny z tytułu wydawnictwa i obsługi połączonego portfela kart kredytowych Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A. był stabilny (-0,4% r/r) wskutek licznych przedsięwzięć promocyjnych obniżających pobierane opłaty, spadku liczby transakcji gotówkowych i przelewów realizowanych kartą oraz zmieniających się preferencji klientów w kierunku kredytu gotówkowego.
- Prowizje z działalności maklerskiej uległy redukcji w skali roku o 23,4% r/r wraz ze spowolnieniem obrotów klientów Santander Biuro Maklerskie na rynku wtórnym w warunkach pogarszającej się od lutego br. koniunktury giełdowej.
- Niższe o 8,2% r/r dochody prowizyjne netto z tytułu ubezpieczeń to głównie efekt dostosowywania modelu sprzedaży ubezpieczeń w Grupie do nowych unijnych wymogów regulacyjnych oraz spadek wskaźnika pokrycia kredytów gotówkowych Grupy ubezpieczeniami.

## Dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne

SKŁADOWE POZOSTAŁYCH DOCHODÓW (W MLN ZŁ) W 2017 R. I 2018 R.



Zaprezentowane na powyższym wykresie dochody pozodsetkowe i pozaprowizyjne wyniosły łącznie 883,7 mln zł i zwiększyły się 86,6% r/r, głównie w wyniku rozpoznania zysku z nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. w wysokości 387,7 mln zł (nadwyżka wartości godziwej przejętych aktywów netto ponad cenę nabycia) oraz 21,6 mln zł z reklasyfikacji uprzywilejowanych akcji VISA Inc. z instrumentów kapitałowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody do instrumentów dłużnych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy. Wyłączając ww. pozycje, pozostałe dochody były stabilne r/r.

- Wynik handlowy Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 r. wyniósł 144,5 mln zł, co oznacza spadek w stosunku rocznym o 25,9%.
  - ✓ Na rynku pochodnych instrumentów finansowych oraz walutowych operacji międzybankowych Grupa wypracowała zysk w wysokości 150,2 mln zł wobec 196,7 mln zł w 2017 r. Ww. komponent wyniku handlowego nie uwzględnia dochodu odsetkowego z transakcji CIRS i IRS desygnowanych jako instrumenty zabezpieczające w rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych (204,7 mln zł za 2018 r. wobec 224,4 mln zł za 2017 r.), które ujmowane są w przychodach odsetkowych.
  - ✓ Operacje dłużnymi i kapitałowymi papierami wartościowymi wycenianymi w wartości godziwej przez wynik finansowy przyniosły zysk 18,8 mln zł wobec straty 1,7 mln zł w 2017 r. dzięki dobremu wynikowi z tytułu obrotów dłużnymi instrumentami finansowymi (głównie obligacjami Skarbu Państwa).
  - ✓ Ujęta wyniku handlowym za 2018 r. zmiana wartości godziwej należności kredytowych obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy przyjęła wartość ujemną i wyniosła 24,4 mln zł.
- Grupa wykazała przychód z tytułu dywidend w wysokości 100,1 mln zł w 2018 r., tj. o 30,3% więcej niż w poprzednim roku w związku z wyższym poziomem dywidend pochodzących ze spółek z Grupy Aviva wchodzących w skład portfela inwestycji kapitałowych Santander Bank Polska S.A.
- Wynik na pozostałych instrumentach finansowych i udziałach w podmiotach powiązanych wyniósł 37,5 mln zł i zmniejszył się o 26,8% r/r z powodu braku w 2018 r. istotnych transakcji z udziałem kapitałowych instrumentów finansowych. W okresie porównawczym przeprowadzonych zostało kilka sprzedaży pakietów akcji z portfela inwestycyjnych aktywów finansowych, na których osiągnięto łączny wynik w wysokości 26,5 mln (w tym 10,8 mln zł ze sprzedaży wszystkich posiadanych akcji Polimex-Mostostal S.A. i 13,5 mln zł ze sprzedaży akcji PBG S.A.). Niższą aktywność Grupy na rynku kapitałowym częściowo skompensował wyższy wynik na sprzedaży obligacji (28,3 mln zł w 2018 r. wobec 20,8 mln zł w 2017 r.) oraz pozytywny wpływ reklasyfikacji akcji VISA Inc. w wysokości 12,6 mln zł z tytułu zmiany wyceny wartości godziwej.
- Pozostałe przychody operacyjne osiągnęły wartość 213,9 mln zł i zwiększyły się w skali roku o 42,0%, głównie za sprawą 44,3 mln zł ze sprzedaży nieruchomości Santander Bank Polska S.A. oraz wyższych przychodów z tytułu sprzedaży usług.

## Odpisy z tytułu utraty wartości

Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych (w mln zł)	Wyceniane w zamortyzowanym koszcie wg MSSF 9 <sup>1)</sup>				Razem wg MSSF 9 <sup>1)</sup>	Razem wg MSR 39 <sup>2)</sup>
	Koszyk 1	Koszyk 2	Koszyk 3	POCI	2018	2017
Odpis na należności od banków	(0,1)	-	-	-	(0,1)	
Odpis na należności od klientów	(125,5)	10,7	(1 035,7)	60,7	(1 089,8)	(733,6)
Przychód z tytułu należności odzyskanych	-	-	11,9	-	11,9	43,5
Odpis na kredytowe zobowiązania pozabilansowe	(5,0)	4,5	(6,6)	-	(7,1)	(0,4)
<b>Razem</b>	<b>(130,6)</b>	<b>15,2</b>	<b>(1 030,4)</b>	<b>60,7</b>	<b>(1 085,1)</b>	<b>(690,5)</b>

1) Wycena odpisów z tytułu utraty wartości należności kredytowych zgodnie z MSSF 9 wg modelu strat oczekiwanych.

2) Wycena odpisów z tytułu utraty wartości zgodnie z MSR 39 wg modelu strat poniesionych.

W 2018 r. obciążenie rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. z tytułu odpisów związanych z utratą wartości należności kredytowych wyniosło 1 085,1 mln zł wobec 690,5 mln zł w poprzednim roku. Odpisy Grupy SCB S.A. wyniosły 271,0 mln zł wobec 110,8 mln zł rok wcześniej.

Wzrost salda odpisów odzwierciedla m.in.:

- niższy o 199,6 mln zł wynik na sprzedaży wymagalnych wierzytelności w 2018 r. w porównaniu z 2017 r.;
- dodatkowy odpis na należności od klientów przejęte w wyniku nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. w wysokości 130,5 mln zł;
- dynamiczny wzrost portfela kredytowego Grupy;
- wpływ wdrożenia MSSF 9 i aktualizacji parametrów stosowanych w kalkulacji oczekiwanych strat kredytowych oraz deprecjacji złoto.

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. sprzedał niepracujący portfel wymagalnych wierzytelności o wartości 1 361,7 mln zł wobec 1 088,2 mln zł w analogicznym okresie 2017 r. (w tym kapitał kredytowy o wartości odpowiednio 1 268,0 mln zł i 1 008,0 mln zł). Wpływ tych transakcji na wynik finansowy brutto bieżącego okresu był ujemny i wyniósł 3,1 mln zł, natomiast rok wcześniej zamknął się kwotą 172,7 mln zł.

Santander Consumer Bank S.A. przeprowadził sprzedaż spisanych portfeli pożyczek gotówkowych, kredytów ratalnych, kart kredytowych i kredytów samochodowych o wartości 761,1 mln zł, osiągając zysk przed opodatkowaniem w wysokości 27,7 mln zł. Analogiczna transakcja sprzedaży z poprzedniego roku dotyczyła spisanych portfeli kredytowych o łącznej wartości 382,7 mln zł i przyniosła 51,5 mln zł zysku brutto.

Wskaźnik kredytów niepracujących Grupy Santander Bank Polska S.A. osiągnął wartość 4,5% wobec 5,8% na koniec 2017 r. Jednocześnie wskaźnik kosztu ryzyka zwiększył się z 0,63% za 2017 r. do 0,86% za 2018 r.

## Koszty ogółem

Koszty ogółem (w mln zł)	2018	2017	Zmiana r/r
Koszty pracownicze i koszty działania, w tym:	(3 242,8)	(2 939,4)	10,3%
- Koszty pracownicze	(1 670,5)	(1 562,6)	6,9%
- Koszty działania	(1 572,3)	(1 376,8)	14,2%
Amortyzacja	(333,5)	(318,9)	4,6%
Pozostałe koszty operacyjne	(192,7)	(114,1)	68,9%
<b>Koszty ogółem (w mln zł)</b>	<b>(3 769,0)</b>	<b>(3 372,4)</b>	<b>11,8%</b>
Koszty związane z nabyciem wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.	(108,9)	(14,1)	672,3%
Koszty związane z rebrandingiem	(66,4)	-	-
<b>Porównywalne koszty ogółem</b>	<b>(3 593,7)</b>	<b>(3 358,3)</b>	<b>7,0%</b>

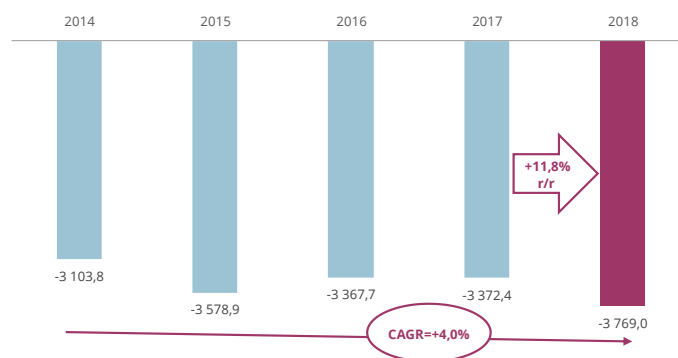
W 2018 r. całkowite koszty Grupy Santander Bank Polska S.A. osiągnęły poziom 3 769,0 mln zł i były wyższe w porównaniu z poprzednim rokiem o 11,8% r/r. za sprawą wszystkich kluczowych składowych. Największy wpływ na bazę kosztową miały strategiczne projekty rozwojowe i transformacyjne (w tym przejście wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A., rebranding, rozbudowa infrastruktury IT, wymogi otoczenia konkurencyjnego i regulacyjnego oraz rezerwy na zobowiązania sporne).

Wyłączając dwa wiodące projekty Santander Bank Polska w 2018 r., tj. rebranding (66,4 mln zł) i przejście wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. (108,9 mln zł), porównywalne koszty ogółem Grupy wzrosły o 7,0% r/r, głównie za sprawą wyższych o 110,5% r/r rezerw zawiązanych na zobowiązania sporne i inne aktywa, ujętych w pozostałych kosztach operacyjnych. Pomijając wpływ ww. rezerw, wzrost bazy kosztowej wyniósł 5,1% r/r i był zdeterminowany przez koszty pracownicze i działania.

W ujęciu porównywalnym (tj. z pominięciem wpływu obu ww. projektów), koszty pracownicze i działania zwiększyły się o 4,9% r/r, głównie ze względu na regulację wynagrodzeń, wprowadzenie nowych schematów premiowych dla pracowników, realizację projektów informatycznych wspierających transformację cyfrową oraz programy strategiczne i operacyjne, zakup wyposażenia do nowego modelu oddziałów i oddanego do użytku w 2018 r. budynku Centrum Wsparcia Biznesu we Wrocławiu, a także wyższe koszty usług obcych.

Wskaźnik efektywności kosztowej Grupy był stabilny w odniesieniu do poprzedniego roku, zarówno w ujęciu podstawowym (43,4%), jak i porównywalnym (43,3%).

KOSZTY OGÓŁEM W LATACH 2014-2018 (W MLN ZŁ)





## Koszty pracownicze

Koszty pracownicze Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 r. zamknęły się kwotą 1 670,5 mln zł, co oznacza wzrost o 6,9% w skali roku. Udział Grupy SCB S.A. ww. kwocie wyniósł 265,0 mln zł i zwiększył się w stosunku rocznym o 8,7%.

Kluczowe pozycje skonsolidowanych kosztów pracowniczych, tj. wynagrodzenia i premie oraz narzuty na wynagrodzenia wyniosły łącznie 1 638,2 mln zł i zwiększyły się w stosunku rocznym o 8,5% pod wpływem przeglądu i regulacji wynagrodzeń, nowych schematów premiowych, kosztów optymalizacji zatrudnienia oraz przejścia kadr Deutsche Bank Polska S.A. w liczbie 1 513 etatów.

## Koszty działania

W 2018 r. koszty działania Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. zwiększyły się o 14,2% r/r i wyniosły 1 572,3 mln zł, w tym koszty Grupy SCB S.A. wzrosły o 1,3% r/r do 273,8 mln zł.

- Ww. wzrost kosztów całkowitych powstał pod wpływem:
  - ✓ kosztów eksploatacji systemów informacyjnych (+14,7% r/r) oraz kosztów konsultacji i doradztwa (+36,8% r/r) w związku z realizacją projektu przejścia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. i innych projektów strategicznych;
  - ✓ kosztów pozostałych usług obcych (+46,3% r/r) spowodowanych przez obsługę dokumentów zgodnie z unijnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych (RODO), modyfikację systemu rozliczeń z jednostką dominującą Banku oraz przeprowadzkę Centrum Wsparcia Biznesu we Wrocławiu do nowego budynku;
  - ✓ kosztów remontu urządzeń (+71,0% r/r) w efekcie zakupu wyposażenia do oddziałów funkcjonujących w zmienionym formacie oraz do nowego budynku Centrum Wsparcia Biznesu;
  - ✓ kosztów marketingu i reprezentacji (+41,4% r/r) w ramach programu „Rebranding”;
  - ✓ kosztów rozliczeń (+9,0% r/r) w procesie obsługi zapytań BIK.
- Jednocześnie ustabilizowały się koszty ponoszone na rzecz regulatorów rynku (-1,9% r/r) oraz koszty utrzymania i wynajmu budynków (-0,6% r/r), a także zmniejszyły się koszty transmisji danych (-16,1% r/r).

## Efektywna stopa podatkowa

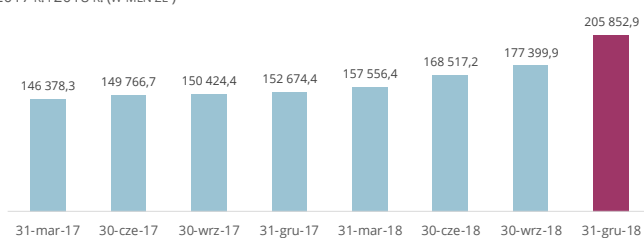
W 2018 r. efektywna stopa podatkowa (w ujęciu skonsolidowanym) wyniosła 21,2% wobec 24,5% za sprawą niższego efektu sprzedaży wierzycelności (niestanowiącego kosztu uzyskania przychodu po zmianie przepisów od 1 stycznia 2018 r.), zysku z nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa oraz otrzymanych dywidend (niestanowiących przychodu podatkowego).

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

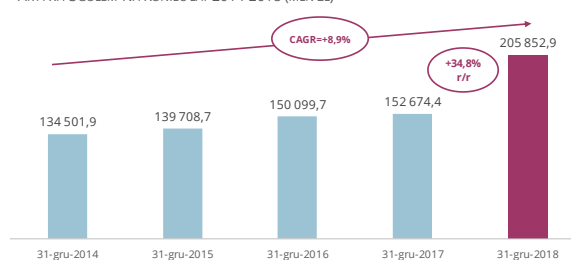
### Skonsolidowane aktywa

Według stanu na dzień 31 grudnia 2018 r. aktywa ogółem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 205 852,9 mln zł, co oznacza wzrost w skali roku o 34,8%. Wielkość i strukturę sprawozdania z sytuacji finansowej Grupy determinuje jednostka dominująca, której udział w całości skonsolidowanych aktywów stanowi 88,9% w porównaniu z 87,0% na koniec grudnia 2017 r.

AKTYWA RAZEM NA KONIEC KOLEJNYCH KWARTAŁÓW  
2017 R. I 2018 R. (W MLN ZŁ)



AKTYWA OGÓŁEM NA KONIEC LAT 2014-2018 (MLN ZŁ)



## Składniki skonsolidowanych aktywów w ujęciu analitycznym

Składniki aktywów w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2018	Struktura	31.12.2017	Struktura	Zmiana r/r
	wg MSSF 9	31.12.2018	wg MSR 39	31.12.2017	
	1	2	3	4	1/3
Należności od klientów <sup>1)</sup>	137 460,4	66,8%	107 839,9	70,6%	27,5%
Inwestycyjne aktywa finansowe	39 179,1	19,0%	28 415,8	18,6%	37,9%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	9 843,1	4,8%	3 634,1	2,4%	170,9%
Gotówka i operacje z bankami centralnymi	8 907,6	4,3%	4 146,2	2,7%	114,8%
Rzeczowy majątek trwały, wartości niematerialne i wartość firmy	3 517,8	1,7%	3 133,1	2,1%	12,3%
Należności od banków	2 936,2	1,4%	2 136,5	1,4%	37,4%
Pozostałe aktywa <sup>2)</sup>	4 008,7	2,0%	3 368,8	2,2%	19,0%
<b>Razem</b>	<b>205 852,9</b>	<b>100,0%</b>	<b>152 674,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>34,8%</b>

1) Należności netto od klientów wg MSSF 9 obejmują portfel wyceniany w zamortyzowanym koszcie oraz w wartości godziwej i uwzględniają inne ujęcie przychodu odsetkowego oraz metodologię szacowania odpisów w oparciu o oczekiwane straty kredytowe.

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

W zaprezentowanym powyżej sprawozdaniu z sytuacji finansowej na dzień 31 grudnia 2018 r. największą pozycją skonsolidowanych aktywów były należności netto od klientów, które wyniosły 137 460,4 mln zł i w ciągu roku wzrosły o 27,5% dzięki dynamicznej akcji kredytowej wśród klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych, a także za sprawą przejścia wybranych portfeli kredytowych (Private Banking, MŚP i portfela detalicznego z wyłączeniem walutowych kredytów hipotecznych) wraz ze zorganizowaną częścią Deutsche Bank Polska S.A. Grupa SCB S.A. wniosła do tej linii 15 562,0 mln zł (po uwzględnieniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych), tj. o 8,6% więcej niż na koniec 2017 r.

W 2018 r. istotnie wzrosła zagregowana linia „aktywa finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające” (+170,9% r/r), co jest konsekwencją rozbudowy handlowego portfela obligacji. Zakup obligacji skarbowych i bonów NBP podniósł też wartość inwestycyjnych aktywów finansowych (+37,9% r/r). Udział Grupy SCB S.A. w tej pozycji wyniósł 2 785,0 mln zł, co oznacza wzrost o 6,8% w skali roku.

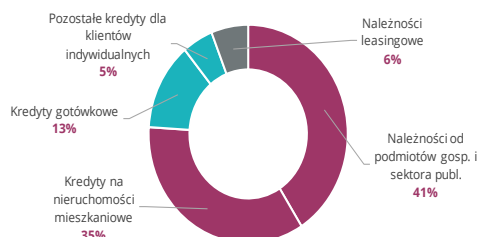
W ramach bieżącego zarządzania płynnością Grupa zwiększyła saldo środków bieżących złożonych w NBP, co podwyższyło poziom „gotówki i operacji z bankami centralnymi” o 114,8% r/r. Jednocześnie „należności od banków” wzrosły o 37,4% wraz z poziomem lokat i kredytów oraz środków na rachunkach bieżących.

## Portfel kredytowy

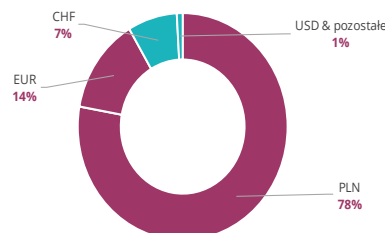
Należności brutto od klientów w mln zł	31.12.2018 <sup>1)</sup> wg MSSF 9	31.12.2017 wg MSR 39	Zmiana r/r
Należności od klientów indywidualnych	74 696,4	57 822,4	29,2%
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	58 928,8	48 005,2	22,8%
Należności z tytułu leasingu finansowego	8 204,3	6 849,0	19,8%
Pozostałe	15,2	9,4	61,7%
<b>Razem</b>	<b>141 844,7</b>	<b>112 686,0</b>	<b>25,9%</b>

1) Należności brutto od klientów zgodnie z klasyfikacją i wyceną aktywów wg MSSF 9 nie są w pełni porównywalne z poprzednimi okresami, ponieważ saldo na koniec 2018 r. obejmuje portfele wyceniane w wartości godziwej, portfel ekspozycji POCI w wartości netto oraz zawiera efekt zmian w sposobie ujęcia przychodu odsetkowego.

STRUKTURA PRODUKTOWA SKONSOLIDOWANYCH NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW NA 31.12.2018 R.



STRUKTURA WALUTOWA SKONSOLIDOWANYCH NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW NA 31.12.2018 R.

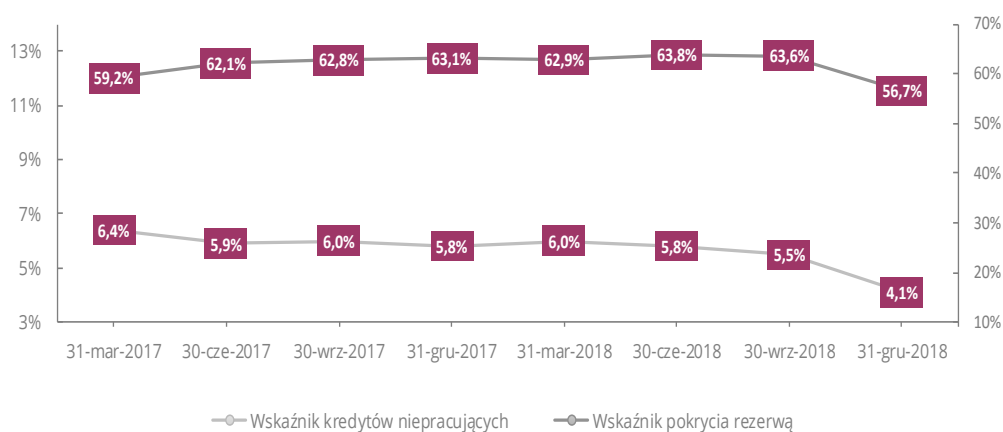


Na dzień 31 grudnia 2018 r. skonsolidowane należności brutto od klientów wyniosły 141 844,7 mln zł i w porównaniu z końcem poprzedniego roku wzrosły o 25,9%. Portfel obejmuje należności od klientów wyceniane do wartości godziwej przez wynik finansowy w wysokości 1 450,3 mln zł, w tym zreklasyfikowany portfel kart kredytowych, oraz należności od klientów wyceniane do wartości godziwej przez inne całkowite dochody w wysokości 366,8 mln zł.

Należności od klientów indywidualnych zwiększyły się o 29,2%, osiągając wartość 74 696,4 mln zł. Największą ich składową były kredyty na nieruchomości mieszkaniowe, które w skali roku wzrosły o 32,0% do kwoty 49 211,0 mln zł, w tym portfel Santander Bank Polska S.A. przyrósł o 36,2%, a portfel SCB S.A. zmniejszył się o 5,0%. Na drugiej pozycji pod względem wartości plasują się kredyty gotówkowe, które zwiększyły się o 37,2% r/r do poziomu 17 910,9 mln zł.

Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego wyniosły 58 929,5 mln zł i były wyższe o 22,8% w stosunku do końca 2017 r. za sprawą akcji kredytowej adresowanej do klientów indywidualnych, MŚP i klientów korporacyjnych. Należności z tytułu leasingu finansowego, obejmujące portfel Santander Leasing S.A., Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. i PSA Finance Polska Sp. z o.o. wyniosły 8 204,3 mln zł i zwiększyły się o 19,8% r/r pod wpływem szybkiego tempa sprzedaży zarówno w segmencie maszyn i urządzeń, jak i pojazdów. Oferowane przez spółkę Santander Leasing S.A. pożyczki na maszyny i pojazdy dla firm, które na koniec grudnia 2018 r. wyniosły 2 566,4 mln zł (wobec 2 027,7 mln zł na koniec grudnia 2017 r.), zaprezentowane zostały poza portfelem leasingowym jako należności od podmiotów gospodarczych.

WSKAŹNIKI JAKOŚCI NALEŻNOŚCI KREDYTOWYCH W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2017 R. I 2018 R.



\* Od 30 czerwca 2018 r. kalkulacja wskaźników jakości należności kredytowych nie uwzględnia portfela wycenianego do wartości godziwej, a od 31 grudnia 2018 r. portfela POCI.

Na dzień 31 grudnia 2018 r. niepracujące należności od klientów stanowiły 4,1% portfela brutto Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wobec 5,8% rok wcześniej. Wskaźnik pokrycia odpisem aktualizującym należności objętych utratą wartości wyniósł 56,7% na dzień 31 grudnia 2018 r. wobec 63,1% na 31 grudnia 2017 r. Od 30 czerwca 2018 r. kalkulacja wskaźników jakości należności kredytowych nie uwzględnia należności wycenianych do wartości godziwej, a od 31 grudnia 2018 r. pomija także portfel zakupionych lub utworzonych aktywów finansowych, które w momencie początkowego ujęcia objęte są utratą wartości ze względu na ryzyko kredytowe (POCI). Z końcem roku Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. zakończyła proces implementacji MSSF 9 w zakresie POCI, które prezentowane są obecnie jako odrębna kategoria należności kredytowych w wartości netto.

## Skonsolidowane zobowiązania i kapitały w ujęciu analitycznym

Składniki zobowiązań i kapitałów w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2018	Struktura	31.12.2017	Struktura	Zmiana r/r
	wg MSSF 9	31.12.2018	wg MSR 39	31.12.2017	
	1	2	3	4	1/3
Zobowiązania wobec klientów	149 616,7	72,7%	111 481,1	73,0%	34,2%
Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	12 013,0	5,8%	7 384,4	4,9%	62,7%
Zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	9 340,8	4,5%	2 650,9	1,7%	252,4%
Zobowiązania wobec banków	2 832,9	1,4%	2 783,1	1,8%	1,8%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	2 146,2	1,0%	1 816,5	1,2%	18,2%
Pozostałe pasywa <sup>1)</sup>	3 235,1	1,6%	3 214,8	2,1%	0,6%
Kapitały razem	26 668,2	13,0%	23 343,6	15,3%	14,2%
<b>Razem</b>	<b>205 852,9</b>	<b>100,0%</b>	<b>152 674,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>34,8%</b>

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

W całkowitych zobowiązaniach skonsolidowanego sprawozdania z sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2018 r. istotny wzrost w porównaniu z końcem 2017 r. powstał w ramach zobowiązań wobec klientów (+34,2% r/r) związany ze zintensyfikowaną działalnością akwizycyjną Banku w 2018 r. oraz z przejściem portfela depozytów klientów Deutsche Bank Polska S.A. w ramach transakcji nabycia zorganizowanej części tego przedsiębiorstwa.

Wysoką dynamikę wzrostu w 2018 r. odnotowały zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu (+252,4% r/r) zawierane głównie z bankami i innymi instytucjami działającymi na rynku finansowym. Pochodne instrumenty zabezpieczające, łącznie ze zobowiązaniami przeznaczonymi do obrotu, wzrosły o 18,2% r/r.

Tendencja wzrostowa objęła również zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych (+62,7% r/r). Wzrost tej pozycji jest efektem wysokiej aktywności Grupy w zakresie emisji własnych papierów wartościowych. W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. przeprowadził trzy emisje Bankowych Papierów Wartościowych (BPW) na łączną kwotę 1 150 mln zł (wg wartości nominalnej) w ramach programu emisji, emisję obligacji podporządkowanych serii F o wartości nominalnej 1 mld zł oraz emisję euroobligacji o wartości nominalnej 2 145,6 mln zł (równowartość 500 mln euro) w ramach programu EMTN. Podmioty zależne tj. Santander Factoring sp. z o.o. i SCB S.A. wyemitowały obligacje o wartości nominalnej odpowiednio 1 700,0 mln zł i 451 mln zł. Dodatkowo Santander Leasing Poland Securitization 01 w ramach sekurytyzacji wierzytelności wynikających z umów leasingu i pożyczek wyemitował senioralne obligacje na kwotę 230 mln euro.

W tym samym czasie Santander Bank Polska S.A. dokonał wykupu w terminie zapadalności własnych papierów wartościowych na łączną kwotę 1 235 mln zł, Santander Factoring S.A. na kwotę 1 550 mln zł, a SCB S.A. na kwotę 190 mln zł.

W ramach omawianego agregatu – na podstawie decyzji KNF – nastąpiło przekwalifikowanie obligacji podporządkowanych serii F (o wartości nominalnej 1 mld zł z terminem wykupu przypadającym 5 kwietnia 2028 r.) ze zobowiązań z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych na zobowiązania podporządkowane.

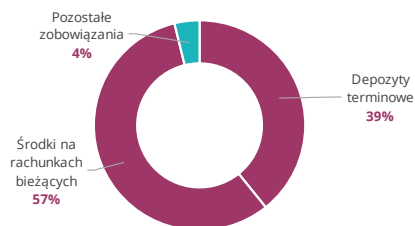
Kapitały razem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wzrosły o 14,2%, powiększone o zysk bieżącego okresu oraz całość zysku za 2017 r. zatrzymaną przez Bank zgodnie z wytycznymi regulatora, ale pomniejszone o wypłatę dywidendy z niepodzielonego zysku za 2016 r. w łącznej kwocie 307,6 mln zł. W ramach transakcji nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. kapitał akcyjny został powiększony o emisję akcji o wartości 27,5 mln zł oraz wartość sprzedaży akcji powyżej wartości nominalnej w kwocie 1 mld zł. Zyski zatrzymane oraz kapitał z aktualizacji wyceny uwzględniają różnice w wartości bilansowej aktywów i zobowiązań finansowych na dzień 1 stycznia 2018 r. - wynikające z zastosowania MSSF 9 - w łącznej kwocie -254,5 mln zł.

## Baza depozytowa

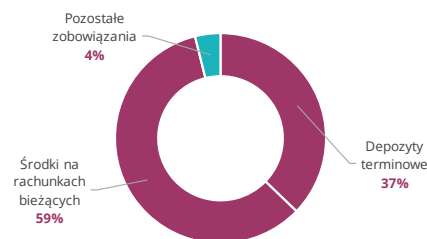
Zobowiązania wobec klientów	31.12.2018	31.12.2017	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów indywidualnych	88 211,4	64 987,7	35,7%
Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	61 405,3	46 493,4	32,1%
<b>Razem</b>	<b>149 616,7</b>	<b>111 481,1</b>	<b>34,2%</b>

W 2018 r. skonsolidowane zobowiązania wobec klientów wzrosły o 34,2% r/r i na koniec grudnia wyniosły 149 616,7 mln zł, w tym udział zobowiązań Grupy SCB S.A. (po uwzględnieniu transakcji wzajemnych) wyniósł 8 862,5 mln zł (8 148,6 mln zł na koniec grudnia 2017 r.) i zwiększył się o 8,8% r/r.

STRUKTURA SKONSOLIDOWANYCH ZOBOWIĄZAŃ WOBEC KLIENTÓW  
NA 31.12.2018 R.

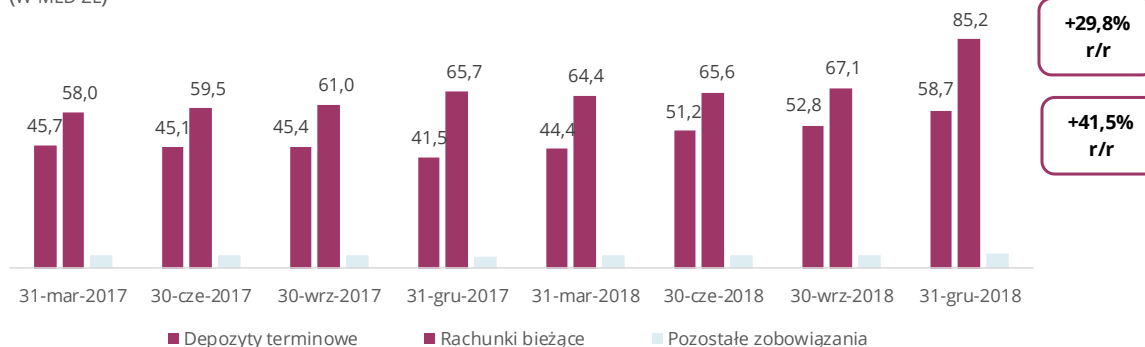


STRUKTURA SKONSOLIDOWANYCH ZOBOWIĄZAŃ WOBEC KLIENTÓW  
NA 31.12.2017 R.



Całkowite zobowiązania Grupy z tytułu depozytów terminowych od klientów osiągnęły wartość 58 695,8 mln zł i w porównaniu z 31 grudnia 2017 r. zwiększyły się o 41,5%, salda na rachunkach bieżących wzrosły o 29,8% do 85 201,2 mln zł, a pozostałe zobowiązania Grupy zamknęły się kwotą 5 719,6 mln zł i były wyższe o 32,0%.

DEPOZyty TERMINOWE I BIEŻĄCE\* NA KONIEC KOLEJNYCH KWARTAŁÓW 2017 R. I 2018 R.  
(W MLD ZŁ)



Baza depozytowa pochodząca od klientów indywidualnych osiągnęła wartość 88 211,4 mln zł i w ciągu roku zwiększyła się o 35,7% w wyniku silnego napływu środków na lokaty terminowe (+49,3%) i przyrostu sald na rachunkach bieżących (+28,8%). W 2018 r. zintensyfikowano działania akwizycyjne zorientowane na pozyskanie nowych środków w związku z przygotowaniem do planowanego przejęcia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. Wsparły je m.in. oferty promocyjne konta oszczędnościowego (w tym Konta Max Oszczędnościowego i Konta Systematycznego w ramach oferty Konta Jakiego Chcesz), mechanizmy nagradzające aktywność klientów wyższym oprocentowaniem oraz elastyczna oferta cenowa.

W 2018 r. wartość zobowiązań wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego wzrosła o 32,1% do 61 405,3 mln zł wraz z saldami depozytów terminowych oraz środkami bieżącymi, które zwiększyły się o 32,7% do 25 980,7 mln zł oraz o 31,6% do 29 892,2 mln zł.

Największą składową pozostałych zobowiązań stanowią „kredyty i pożyczki” (4 751,9 mln zł wobec 3 552,4 mln zł na 31 grudnia 2017 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 oraz działalność leasingową spółek zależnych.

Wzrost salda „kredytów i pożyczek” w 2018 r. to rezultat uruchomienia wypłat w wysokości:

- 1 368,5 mln zł na podstawie umów Santander Bank Polska S.A. z EBI (z listopada 2017 r. i lipca 2018 r.), CEB (z czerwca 2016 r.) i z EBOIR (z marca 2016 r.).
- 463,7 mln zł w oparciu o umowy Santander Bank Leasing S.A. z EBOiR (ze stycznia 2018 r.) i CEB (z października 2018 r.).

Spłaty na rzecz międzynarodowych organizacji finansowych wyniosły łącznie 757,6 mln zł, w tym Bank spłacił całkowicie dwa kredyty z EBI w wysokości 50 mln euro i 100 mln euro (umowy z lutego i września 2011 r.).

## Dywersyfikacja źródeł finansowania

W 2018 r. kontynuowano działania mające na celu dywersyfikację źródeł finansowania Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Poniżej zaprezentowano najważniejsze przedsięwzięcia.

### Umowy kredytowe z instytucjami finansowymi

Podmiot	Data zawarcia	Przedmiot umowy
<b>Santander Bank Polska S.A.</b>	16 lipca 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umowa kredytowa z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym na kwotę 175 mln euro, pozwalająca ubiegać się o kolejne 50 mln euro dodatkowego finansowania. Środki z pozyskanego kredytu będą przeznaczone na finansowanie klientów z segmentu MŚP, segmentu korporacyjnego oraz sektora publicznego.</li> </ul>
	5 września 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpisanie aneksu do umowy kredytu z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju z dnia 16 marca 2016 r., umożliwiającego wypłatę kolejnej transzy kredytu w złotych polskich.</li> </ul>
	7 grudnia 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zawarcie umowy transakcyjnej z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym (EFI) w sprawie sekurytyzacji syntetycznej portfela kredytów gotówkowych o łącznym wolumenie ponad 2 mld zł, której celem jest uwolnienie kapitału na finansowanie poszczególnych projektów wspierających rozwój segmentu klienta MŚP, korporacyjnego i sektora publicznego.</li> <li>• Uruchomienie gwarancji na podstawie zawartej umowy powinno nastąpić nie później niż do 10 września 2019 r.</li> <li>• Transakcja jest sekurytyzacją syntetyczną bez elementu finansowania, obejmującą wybrany portfel kredytów gotówkowych (wyselekcjonowane kredyty pozostają w bilansie Banku).</li> </ul>
<b>Santander Leasing S.A.</b>	22 czerwca 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zawarcie przez Santander Leasing S.A. umowy kredytowej z bankiem krajowym na finansowanie w wysokości 300 mln zł z oprocentowaniem zmiennym i terminem zapadalności przypadającym 30 czerwca 2019 r.</li> </ul>
	30 października 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpisanie umowy kredytu nieodnawialnego w wys. 500 mln zł z jednym z polskich banków w dniu 22 października 2018 r. Umowa przewiduje 3-letni okres spłaty.</li> </ul>
	25 października 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpisanie umowy kredytu w wys. 120 mln euro z Bankiem Rozwoju Rady Europy. Całkowita spłata kredytu przewidziana do dnia 28 listopada 2023 r. (z gwarancją Banku).</li> </ul>
<b>Santander Factoring Sp. z o.o.</b>	13 listopada 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zawarcie umowy transakcyjnej przez Santander Leasing S.A. w sprawie sekurytyzacji wierzytelności wynikających z umów leasingu oraz z umów pożyczek.</li> <li>• Transakcja sekurytyzacją tradycyjnej i rewolwingowej polegająca na przeniesieniu prawa własności sekurytyzowanych wierzytelności poprzez ich odpłatny przelew na rzecz spółki celowej (SPV).</li> <li>• Celem sekurytyzacji jest wdrożenie szczególnego instrumentu pozwalającego na uzyskanie przez Spółkę środków finansowych przed wymagalnością wierzytelności, w drodze finansowania zapewnionego przez SPV w oparciu o zabezpieczenie w postaci wierzytelności. Sekurytyzacja, stanowiąc alternatywną metodę finansowania, wpłynie na poprawę płynności finansowej Santander Leasing S.A.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpisanie umowy kredytu z bankiem zagranicznym na kwotę 100 mln euro (z gwarancją Banku).</li> <li>• Kredyt został całkowicie spłacony w dniu 31 grudnia 2018 r.</li> </ul>
<b>Santander Consumer Bank S.A.</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umowy i aneksy zawarte przez SCB S.A. w 2018 r. zostały zaprezentowane w rozdz. IX „Rozwój działalności biznesowej w 2018 r.”, sekcja 2 „Rozwój działalności Grupy Santander Consumer Bank S.A.”</li> </ul>

## Emisje

Podmiot	Data emisji	Przedmiot emisji
<b>Santander Bank Polska S.A</b>	5 kwietnia 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisja (5 kwietnia 2018 r.) 2 tys. obligacji podporządkowanych serii F o łącznej wartości nominalnej 1 mld zł.</li> <li>Przedmiotem emisji były niezabezpieczone obligacje zmiennokuponowe na okaziciela z dziesięcioletnim terminem wykupu, z opcją call dającą emitentowi prawo do wykupu wszystkich papierów 5 lat po dniu emisji (pod warunkiem otrzymania zgody KNF).</li> <li>Obligacje oprocentowane według zmiennej stopy procentowej stanowiącej sumę stawki WIBOR dla depozytów 6-miesięcznych oraz marży wynoszącą 1,6%.</li> <li>Środki z emisji przeznaczone są na podwyższenie funduszy uzupełniających Banku (po uzyskaniu stosownej zgody KNF).</li> <li>Wszystkie obligacje na łączną kwotę 1 mld zł zostały objęte przez obligatariuszy.</li> <li>W dniu 12 czerwca 2018 r. Bank otrzymał zgodę KNF na zakwalifikowanie obligacji jako instrumentów w Tier 2 Banku.</li> </ul>
	26 kwietnia 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisja Bankowych Papierów Wartościowych serii G o wartości nominalnej 500 mln zł z oprocentowaniem stałym 2,02% w skali roku i terminem zapadalności przypadającym na 26 kwietnia 2019 r.</li> </ul>
	27 czerwca 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisja Bankowych Papierów Wartościowych serii H o wartości nominalnej 500 mln zł z oprocentowaniem stałym 2,25% w skali roku i terminem zapadalności przypadającym na 27 września 2019 r.</li> </ul>
	20 września 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisja niezabezpieczonych senioralnych obligacji w wys. 500 mln Euro w ramach ustanowionego w dniu 30 maja 2018 r. Programu Emisji Euroobligacji (EMTN) o łącznej wartości 5 mld euro. Obligacje będą rozliczane według stałego kuponu 0,75% p.a. płatnego rocznie. Data zapadalności obligacji przypada na dzień 20 września 2021 r. Obligacje zostaną wprowadzone do obrotu na Irlandzkiej (Euronext Dublin) i Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.</li> <li>Agencje ratingowe Fitch Ratings oraz Moody's Investor Service przyznały dla wyemitowanej transzy obligacji ratingi na poziomie odpowiednio "BBB+" i "Baa1".</li> </ul>
	21 grudnia 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisja Bankowych Papierów Wartościowych serii I w wys. 150 mln zł o oprocentowaniu stałym 2,05% i terminem zapadalności przypadającym na dzień 21 czerwca 2019 r.</li> </ul>
<b>Santander Factoring Sp. z o.o.</b>	18 kwietnia 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisja obligacji serii B w wysokości 850 mln zł i datą zapadalności 18 października 2018 r.</li> </ul>
	18 października 2018 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisji obligacji serii C w wys. 850 mln zł z datą zapadalności 18 kwietnia 2019 r. (Santander Bank Polska udzielił poręczenia).</li> </ul>

## Wybrane wskaźniki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Wybrane wskaźniki finansowe Grupy Santander Bank Polska S.A.	2018	2017
Koszty / dochody	43,4%	43,4%
Wynik z tytułu odsetek / dochody ogółem	66,1%	68,0%
Marża odsetkowa netto <sup>1)</sup>	3,68%	3,84%
Wynik z tytułu prowizji / dochody ogółem	23,7%	25,9%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów	91,9%	96,7%
Wskaźnik kredytów niepracujących <sup>2)</sup>	4,1%	5,8%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących <sup>3)</sup>	56,7%	63,1%
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego <sup>4)</sup>	0,86%	0,63%
ROE (zwrot z kapitału) <sup>5)</sup>	11,9%	12,2%
ROTE (zwrot z kapitału materialnego) <sup>6)</sup>	14,1%	14,3%
ROA (zwrot z aktywów) <sup>7)</sup>	1,3%	1,5%
Współczynnik kapitałowy <sup>8)</sup>	15,98%	16,69%
Współczynnik kapitału Tier I <sup>9)</sup>	14,11%	15,28%
Wartość księgowa na jedną akcję (w zł)	261,23	235,00
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł) <sup>10)</sup>	23,72	22,29

1) Wynik odsetkowy netto (bez przychodów odsetkowych z portfela dłużnych papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu) przez średnią wartość aktywów oprocentowanych netto z końca kolejnych kwartałów począwszy od końca poprzedniego roku (bez aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu, pochodnych instrumentów zabezpieczających oraz pozostałych należności od klientów).

2) Należności brutto od klientów zakwalifikowane do koszyka 3 przez wyceniany w zamortyzowanym koszcie portfel należności brutto od klientów na koniec okresu sprawozdawczego.

3) Odpisy na wyceniane w zamortyzowanym koszcie należności od klientów zakwalifikowane do koszyka 3 przez wartość brutto tych należności na koniec okresu sprawozdawczego.

4) Odpis z tytułu utraty wartości należności kredytowych za rok obrotowy do średniego stanu wycenianych w zamortyzowanym koszcie należności kredytowych brutto od klientów (z końca okresu sprawozdawczego i końca roku poprzedzającego).

5) Zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej za rok obrotowy do średniego stanu kapitałów (z końca okresu sprawozdawczego i końca roku poprzedzającego) z wyłączeniem udziałów niekontrolujących, wyniku roku bieżącego i niepodzielonej części zysku.

6) Zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej za rok obrotowy do średniego stanu kapitału materialnego (z końca okresu sprawozdawczego i końca roku poprzedzającego) definiowanego jako kapitał własny należny akcjonariuszom jednostki dominującej pomniejszony o kapitał z aktualizacji wyceny, wynik roku bieżącego, 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 okresu sprawozdawczego i końca roku poprzedzającego).

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.



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

#### Zysk Santander Bank Polska S.A.

<b>Skrócony jednostkowy rachunek zysków i strat Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>Zmiana r/r</b>
<b>Dochody ogółem</b>	<b>6 885,7</b>	<b>6 123,0</b>	<b>12,5%</b>
- Wynik z tytułu odsetek	4 063,1	3 785,6	7,3%
- Wynik z tytułu prowizji	1 616,9	1 726,6	-6,4%
- Zysk z tytułu nabycia przedsiębiorstwa	364,8	-	-
- Pozostałe dochody <sup>1)</sup>	840,9	610,8	37,7%
<b>Koszty ogółem</b>	<b>(3 023,0)</b>	<b>(2 679,3)</b>	<b>12,8%</b>
- Koszty pracownicze i koszty działania	(2 590,3)	(2 323,2)	11,5%
- Amortyzacja	(280,3)	(274,9)	2,0%
- Pozostałe koszty operacyjne	(152,4)	(81,2)	87,7%
<b>Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych</b>	<b>(777,5)</b>	<b>(540,4)</b>	<b>43,9%</b>
Podatek od instytucji finansowych	(427,1)	(388,0)	10,1%
<b>Zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>2 658,1</b>	<b>2 515,3</b>	<b>5,7%</b>
Obciążenie z tytułu podatku dochodowego	(490,9)	(599,1)	-18,1%
<b>Zysk za okres</b>	<b>2 167,2</b>	<b>1 916,2</b>	<b>13,1%</b>

1) Pozostałe przychody obejmują następujące pozycje pełnego rachunku zysków i strat: przychody z tytułu dywidend, zyski/straty netto na udziałach w podmiotach powiązanych, wynik handlowy i rewaluację, wynik na pozostałych instrumentach finansowych oraz pozostałe przychody operacyjne.

W 2018 r. zysk przed opodatkowaniem Santander Bank Polska S.A. wyniósł 2 658,1 mln zł i zwiększył się o 5,7% r/r, co stanowi wypadkową zmian w następujących składowych:

- Znaczna poprawa wyniku z tytułu odsetek (+7,3% r/r) za sprawą dynamicznej akcji kredytowej wśród klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych, optymalizacji oferty depozytowej dla klientów indywidualnych i korzystnej struktury bilansu.
- Spadek wyniku z tytułu prowizji (-6,4% r/r) pod wpływem niższych dochodów prowizyjnych z tytułu:
  - opłat dystrybucyjnych i ubezpieczeniowych (wynikająca z przepisów zmiana modelu biznesowego),
  - prowizji maklerskich (pogorszenie koniunktury giełdowej),
  - obsługi rachunków i obrotu pieniężnego (promocje i modyfikacje taryfy prowizji i opłat w ramach procesu aktywizowania klientów),

został częściowo skompensowany przez wzrosty odnotowane w pozostałych liniach biznesowych, takich jak: działalność kredytowa, transakcje wymiany walutowej oraz gwarancje i poręczenia.

- Rozpoznanie zysku z tytułu nabycia zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. w wysokości 364,8 mln zł.
- Wzrost przychodów z tytułu dywidend (+64,5% r/r) w związku z otrzymaniem wyższej niż w poprzednim roku dywidendy od SCB S.A. (259,9 mln zł w 2018 r. wobec 108,3 mln zł w 2017 r.), spółek z Grupy Aviva (152,1 mln zł w 2018 r. wobec 113,4 mln zł w 2017 r.) oraz Santander Finanse sp. z o.o. (38,8 mln zł w 2018 r. wobec 32,0 mln zł w 2017 r.).
- Przyrost pozostałych przychodów operacyjnych (+84,3% r/r) dzięki realizacji zysku na sprzedaży nieruchomości we Wrocławiu.
- Wyższe saldo odpisów z tytułu utraty wartości należności kredytowych (+43,9% r/r) to efekt gorszego wyniku na sprzedaży wierzytelności w porównaniu z poprzednim rokiem, wysokiej dynamiki wzrostu portfela kredytowego oraz dodatkowych odpisów na należności przejęte wraz z częścią portfela kredytowego Deutsche Bank Polska S.A.
- Wzrost bazy kosztów operacyjnych ogółem (+12,8% r/r) pod wpływem realizowanych projektów strategicznych (rebranding i przejęcie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.), a także z powodu zawiązania rezerw na sprawy sporne.

- Spadek wyniku na pozostałych instrumentach finansowych (-9,2% r/r) wraz z zyskiem na sprzedaży dłużnych papierów wartościowych oraz wyniku handlowego i rewaluacji (-16,2% r/r) pod wpływem transakcji pochodnych i walutowych.
- Wyższa o 10,1% r/r kwota podatku od instytucji finansowych wraz ze wzrostem bazy aktywów podlegających opodatkowaniu.
- Zysk Santander Bank Polska S.A. za okres 2018 r. wyniósł 2 167,2 mln zł i zwiększył się o 13,1% r/r.

## Składowe dochodów ogółem Santander Bank Polska S.A.

Dochody ogółem Santander Bank Polska S.A. za 2018 r. wyniosły 6 885,7 mln zł i zwiększyły się w stosunku rocznym o 12,5%. Po wyłączeniu z dochodów ogółem zysku z nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. (364,8 mln zł), porównywalne dochody ogółem wzrosły o 6,5% r/r.

### Wynik z tytułu odsetek

W 2018 r. wynik z tytułu odsetek Banku wzrósł o 7,3% r/r do 4 063,1 mln zł przy zawężającej się marży odsetkowej netto w otoczeniu stabilnie niskich stóp procentowych, odzwierciedlając:

- dynamiczny wzrost bazy oprocentowanych aktywów netto Grupy pod wpływem akcji kredytowej i przejęcia aktywów Deutsche Bank Polska S.A. (18,8 mld zł należności kredytowych z dniem 9 listopada 2018 r.);
- zwiększenie bazy zobowiązań (depozyty, kredyty z międzynarodowych instytucji finansowych, emisje własne) finansujących rosnące aktywy;
- korzystną strukturę bilansu Grupy (z wysokim udziałem kredytów detalicznych oraz niskokosztowych środków bieżących);

W 2018 r. marża odsetkowa netto (w ujęciu rocznym) wyniosła 3,0% wobec 3,2% w 2017 r.

<b>Przychody odsetkowe Santander Bank Polska S.A. (w mln zł) z tytułu:</b>	<b>2 018</b>	<b>2 017</b>	<b>Zmiana r/r</b>
Należności od klientów indywidualnych	2 398,5	2 140,4	12,1%
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora budżetowego	1 795,2	1 661,2	8,1%
Dłużne papiery wartościowe	693,5	609,5	13,8%
IRS-zabezpieczające	177,9	204,4	-13,0%
Pozostałe przychody <sup>1)</sup>	109,1	87,7	24,4%
<b>Razem</b>	<b>5 174,2</b>	<b>4 703,2</b>	<b>10,0%</b>
<b>Koszty odsetkowe Santander Bank Polska S.A. (w mln zł) z tytułu:</b>	<b>2 018</b>	<b>2 017</b>	<b>Zmiana r/r</b>
Depozyty klientów indywidualnych	(503,0)	(433,9)	15,9%
Depozyty podmiotów gospodarczych i sektora budżetowego	(411,1)	(345,8)	18,9%
Zobowiązania podporządkowane i emisji papierów wartościowych	(100,2)	(73,1)	37,1%
Pozostałe koszty <sup>2)</sup>	(96,8)	(64,8)	49,4%
<b>Razem</b>	<b>(1 111,1)</b>	<b>(917,6)</b>	<b>21,1%</b>
<b>Wynik z tytułu odsetek</b>	<b>4 063,1</b>	<b>3 785,6</b>	<b>7,3%</b>

1) Pozostałe przychody odsetkowe dotyczące należności od banków oraz należności z otrzymanym przyrzeczeniem odkupu.

2) Pozostałe koszty odsetkowe dotyczące depozytów banków oraz zobowiązań z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu.

## Wynik z tytułu prowizji

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. wypracował wynik z tytułu prowizji w wysokości 1 616,9 mln zł, tj. niższy niż w poprzednim roku o 6,4%.

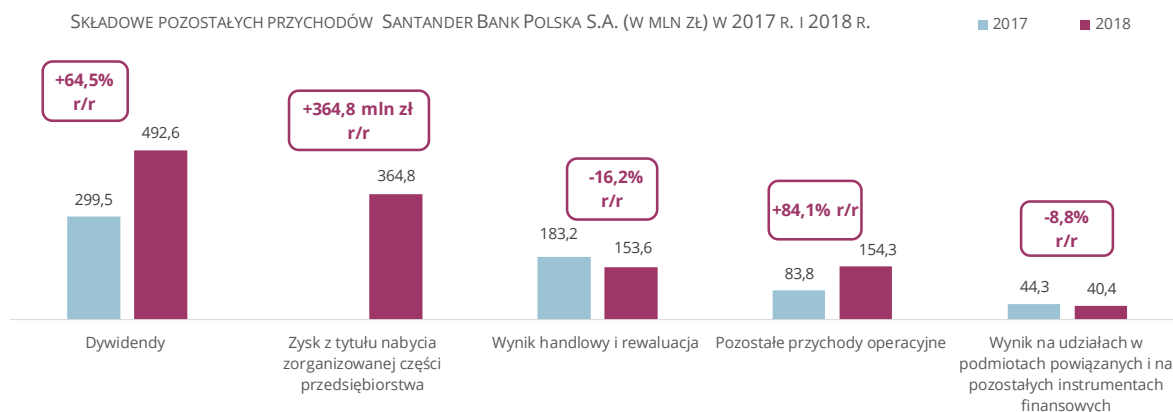
Wynik z tytułu prowizji Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	2 018	2 017	Zmiana r/r
Prowizje walutowe	396,0	346,1	14,4%
E-Biznes i płatności <sup>1)</sup>	387,8	373,3	3,9%
Obsługa rachunków i obrót pieniężny <sup>2)</sup>	309,2	329,9	-6,3%
Prowizje kredytowe <sup>3)</sup>	268,0	238,3	12,5%
Gwarancje i poręczenia	74,0	62,4	18,6%
Karty kredytowe	69,3	72,8	-4,8%
Działalność maklerska	57,4	77,0	-25,5%
Prowizje ubezpieczeniowe	49,7	64,2	-22,6%
Dystrybucja i zarządzanie aktywami	18,2	167,5	-89,1%
Pozostałe prowizje <sup>4)</sup>	(12,7)	(4,9)	159,2%
<b>Razem</b>	<b>1 616,9</b>	<b>1 726,6</b>	<b>-6,4%</b>

- 1) Prowizje dot. płatności (zagranicznych, masowych, transferów Western Union, trade finance), 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 2018 rok” zawarte są w pozycji „pozostałe” (5,8 mln zł za 2018 r. wobec 0,7 mln zł za 2017 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) Prowizje z tytułu organizowania emisji i pozostałe.

Spadek wyniku z tytułu prowizji Santander Bank Polska S.A. jest konsekwencją zmian regulacyjnych, które istotnie zmodyfikowały bankowe modele biznesowe w zakresie dystrybucji produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych. W obu liniach biznesowych odnotowano znacznie niższe wyniki w porównaniu z rokiem poprzednim, tj. odpowiednio o 22,6% r/r i 89,1% r/r. Niższy wynik z tytułu prowizji i opłat wygenerowała również działalność maklerska Banku (-25,5% r/r), odzwierciedlając wpływ niekorzystnej koniunktury na rynku giełdowym. Dochody prowizyjne z kart kredytowych oraz z obsługi rachunków i obrotu pieniężnego zmniejszyły się odpowiednio o 4,8% r/r i 6,3% r/r, głównie pod wpływem intensywnych działań promocyjnych Banku, realizowanych m.in. w ramach sprzedaży związanej obu produktów. W przypadku rachunków bankowych dodatkowym czynnikiem obniżającym dochodowość były korzystne z punktu widzenia klienta zmiany w taryfie prowizji i opłat, a w zakresie kart kredytowych spadek płatności gotówkowych wykonywanych kartami oraz uwidaczniające się preferencje klientów w kierunku kredytu gotówkowego.

Przeciwwagą dla ww. spadków były wysokie wzrosty dochodów prowizyjnych z rosnącej sprzedaży kredytów we wszystkich segmentach klientów (+12,5% r/r), z operacji walutowych (+14,4% r/r) wspartych przez rozwój kursów walutowych, z intensywnie rozwijanej działalności gwarancyjnej Banku (+18,6% r/r) oraz powiększającej się bazy kart debetowych o wysokiej transakcyjności raportowanej w ramach linii „e-Biznes i Płatności” (+3,9% r/r).

## Składowe przychodów pozaoodsetkowych i pozaprowizyjnych Santander Bank Polska S.A.



Zaprezentowane na powyższym wykresie „pozostałe dochody Banku” wyniosły łącznie 1 205,7 mln zł i zwiększyły się o 97,4% r/r, głównie w wyniku rozpoznania zysku z nabycia zorganizowanej części Deutsche Bank Polska S.A. w wysokości 364,8 mln zł (nadwyżka wartości godziwej przejętych aktywów netto ponad cenę nabycia), wyższych dywidend ze spółek powiązanych kapitałowo z Bankiem (+193,1 mln zł) oraz 20,8 mln zł z reklasyfikacji uprzywilejowanych akcji VISA Inc. z instrumentów kapitałowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody do instrumentów dłużnych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy. Wyłączając ww. pozycje, pozostałe dochody wzrosły o 5,2% r/r.

Wynik handlowy Santander Bank Polska S.A. za 2018 r. wyniósł 153,6 mln zł i zmniejszył się o 16,2% r/r. Spadek zysku na rynku pochodnych instrumentów finansowych i walutowych operacji międzybankowych (142,7 mln zł w 2018 r. wobec 185,0 mln zł w 2017 r.) został częściowo skompensowany przez zysk z operacji dłużnymi i kapitałowymi papierami wartościowymi wycenianymi w wartości godziwej przez wynik finansowy (18,8 mln zł w 2018 r. głównie z transakcji obligacjami Skarbu Państwa wobec straty w wysokości 1,7 mln zł w 2017 r.), którego wpływ osłabiła ujemna zmiana wartości godziwej należności kredytowych obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy w wysokości 7,9 mln zł.

Wynik na pozostałych instrumentach finansowych i udziałach w podmiotach powiązanych wyniósł 40,4 mln zł i zmniejszył się o 8,8% r/r z powodu braku w 2018 r. istotnych transakcji z udziałem kapitałowych instrumentów finansowych. W okresie porównawczym przeprowadzonych zostało kilka sprzedaży pakietów akcji z portfela inwestycyjnych aktywów finansowych, na których osiągnięto łączny wynik w wysokości 26,4 mln. Niższą aktywność Grupy na rynku instrumentów kapitałowych częściowo skompensował wyższy wynik na sprzedaży obligacji (28,3 mln zł w 2018 r. wobec 20,5 mln zł w 2017 r.) oraz pozytywny wpływ reklasyfikacji akcji VISA Inc. w wysokości 12,1 mln zł z tytułu zmiany wyceny wartości godziwej.

Pozostałe przychody operacyjne osiągnęły wartość 154,3 mln zł i zwiększyły się w skali roku o 84,1%, głównie za sprawą sprzedaży i likwidacji majątku trwałego (44,3 mln zł ze sprzedaży nieruchomości we Wrocławiu) oraz wyższych przychodów z tytułu sprzedaży usług.

## Odpisy z tytułu utraty wartości

Odpisy netto z tytułu utraty wartości należności kredytowych Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	Wyceniane w zamortyzowanym koszcie wg MSSF 9 <sup>1)</sup>				Razem wg MSSF 9 <sup>1)</sup>	Razem wg MSR 39 <sup>2)</sup>
	Koszyk 1	Koszyk 2	Koszyk 3	POCI	2018	2017
Odpis na należności od banków	(0,1)	-	-	-	(0,1)	-
Odpis na należności od klientów	(111,6)	39,6	(749,0)	51,3	(769,7)	(541,1)
Przychód z tytułu należności odzyskanych	-	-	(7,7)	-	(7,7)	(2,1)
Odpis na kredytowe zobowiązania pozabilansowe	(1,4)	5,6	(4,2)	-	-	2,8
<b>Razem</b>	<b>(113,1)</b>	<b>45,2</b>	<b>(760,9)</b>	<b>51,3</b>	<b>(777,5)</b>	<b>(540,4)</b>

1) Wycena odpisów z tytułu utraty wartości należności kredytowych zgodnie z MSSF 9 wg modelu strat oczekiwanych.

2) Wycena odpisów z tytułu utraty wartości zgodnie z MSR 39 wg modelu strat poniesionych.

W 2018 r. obciążenie rachunku zysków i strat Santander Bank Polska S.A. z tytułu odpisów związanych z utratą wartości należności kredytowych wyniosło 777,5 mln zł wobec 540,4 mln zł w poprzednim roku. Wzrost salda odpisów odzwierciedla m.in.:

- stratę na sprzedaży wymagalnych wierzytelności w wys. 3,1 mln zł w 2018 r. w porównaniu do zysku w wys. 172,7 mln zł w 2017 r.;
- dodatkowy odpis na należności od klientów przejęte w wyniku nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. w wysokości 130,5 mln;
- dynamiczny wzrost portfela kredytowego Banku;
- wpływ wdrożenia MSSF 9 i aktualizacji parametrów stosowanych w kalkulacji oczekiwanych strat kredytowych oraz deprecjacji złotego.

W 2018 r. Santander Bank Polska S.A. sprzedał niepracujący portfel wymagalnych wierzytelności o wartości 1 361,7 mln zł wobec 1 088,2 mln zł w analogicznym okresie 2017 r. (w tym kapitał kredytowy o wartości odpowiednio 1 268,0 mln zł i 1 008,0 mln zł). Wpływ tych transakcji na wynik finansowy brutto bieżącego okresu był ujemny i wyniósł 3,1 mln zł, natomiast rok wcześniej zamknął się kwotą 172,7 mln zł.

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

Koszty ogółem Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	2018	2017	Zmiana r/r
Koszty pracownicze i koszty działania, w tym:	(2 590,3)	(2 323,2)	11,5%
- Koszty pracownicze	(1 336,1)	(1 255,0)	6,5%
- Koszty działania	(1 254,2)	(1 068,2)	17,4%
Amortyzacja	(280,3)	(274,9)	2,0%
Pozostałe koszty operacyjne	(152,4)	(81,2)	87,7%
<b>Koszty ogółem</b>	<b>(3 023,0)</b>	<b>(2 679,3)</b>	<b>12,8%</b>
Koszty związane z nabyciem wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A.	(108,9)	(14,1)	672,3%
Koszty związane z rebrandingiem	(66,4)	-	-
<b>Porównywalne koszty ogółem</b>	<b>(2 847,7)</b>	<b>(2 665,2)</b>	<b>6,8%</b>

Koszty ogółem wyniosły 3 023,0 mln zł i zwiększyły się o 12,8% r/r przy wzroście kosztów pracowniczych i działania o 11,5% r/r, głównie za sprawą wzrostu skali działalności bankowej i -strategicznych projektów rozwojowych.

Wyłączając dwa sztandarowe projekty, tj. rebranding (66,4 mln zł) oraz przejęcie i integracja zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. (108,9 mln zł), porównywalne koszty ogółem wzrosły o 6,8% r/r (o 4,5% bez rezerw na zobowiązania sporne i inne aktywa), a koszty pracownicze i działania o 4,6% r/r.

Wskaźnik efektywności kosztowej wyniósł 43,9% za 2018 r. i był stabilny r/r (43,8% w 2017 r.). W ujęciu porównywalnym wskaźnik wyniósł 43,7%.

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

Składniki aktywów Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2018	31.12.2017	Zmiana r/r
Należności od klientów	117 492,5	90 537,0	29,8%
Inwestycyjne aktywa finansowe	36 372,1	25 784,0	41,1%
Gotówka i operacje z bankami centralnymi	8 841,9	4 114,8	114,9%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	9 829,3	3 568,3	175,5%
Rzeczowy majątek trwały, wartości niematerialne i wartość firmy	3 335,1	2 970,0	12,3%
Należności od banków	2 859,5	2 012,1	42,1%
Pozostałe aktywa <sup>1)</sup>	4 308,2	3 877,1	11,1%
<b>Razem</b>	<b>183 038,6</b>	<b>132 863,3</b>	<b>37,8%</b>
Składniki zobowiązań i kapitałów Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2018	31.12.2017	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów	139 469,8	102 155,5	36,5%
Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	5 855,9	2 728,9	114,6%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	2 141,2	1 842,7	16,2%
Zobowiązania wobec banków	1 040,0	1 414,4	-26,5%
Zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	8 234,0	1 479,7	456,5%
Pozostałe pasywa <sup>2)</sup>	2 437,3	2 403,3	1,4%
Kapitały razem	23 860,4	20 838,8	14,5%
<b>Razem</b>	<b>183 038,6</b>	<b>132 863,3</b>	<b>37,8%</b>

1) Pozostałe aktywa obejmują należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu, aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego netto, aktywa zaklasyfikowane jako przeznaczone do sprzedaży i pozostałe.

2) Pozostałe pasywa obejmują 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 2018 r. wyniosły 183 038,6 mln zł i były wyższe o 37,8% r/r.

Roczne zmiany powstałe w sprawozdaniu z sytuacji finansowej Santander Bank Polska S.A. na 31 grudnia 2018 r. zarówno po stronie aktywów, jak i zobowiązań i kapitałów są odzworowaniem 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 117 492,5 mln zł i w ciągu roku wzrosły o 29,8% dzięki dynamicznej akcji kredytowej wśród klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych, a także za sprawą przejęcia wybranych portfeli kredytowych wraz ze zorganizowaną częścią Deutsche Bank Polska S.A. (Private Banking, MŚP i portfela detalicznego, ale bez walutowych kredytów hipotecznych).

<b>Należności brutto od klientów Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>31.12.2018 <sup>1)</sup></b>	<b>31.12.2017</b>	<b>Zmiana r/r</b>
	<b>wg MSSF 9</b>	<b>wg MSR 39</b>	
Należności od klientów indywidualnych	60 581,9	44 322,8	36,7%
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	59 622,1	49 239,0	21,1%
Pozostałe	11,5	7,3	57,5%
<b>Razem</b>	<b>120 215,5</b>	<b>93 569,1</b>	<b>28,5%</b>

2) Należności brutto od klientów - wg klasyfikacji wyceny zgodnej z MSSF 9 - nie są w pełni porównywalne z poprzednimi okresami, ponieważ saldo na koniec 2018 r. obejmuje portfele wyceniane w wartości godziwej, portfel ekspozycji POCl w wartości netto oraz zawiera efekt zmian w sposobie ujęcia przychodu odsetkowego.

W ujęciu brutto należności od klientów wyniosły 120 215,5 mln zł i zwiększyły się 28,5 r/r. Najszybciej rosły należności od klientów indywidualnych za sprawą portfela kredytów na nieruchomości oraz kredytów gotówkowych, które zwiększyły się w ciągu roku o 36,2% i 51,3% odpowiednio do 45 927,6 mln zł i 11 551,9 mln zł. Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego wzrosły o 21,1% r/r do 59 622,1 mln zł. W 2018 r. wskaźnik kredytów niepracujących w portfelu wycenianym według zamortyzowanego kosztu wyniósł 3,5%.

<b>Zobowiązania Santander Bank Polska S.A. wobec klientów</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>	<b>Zmiana r/r</b>
Zobowiązania wobec klientów indywidualnych	81 591,7	59 310,8	37,6%
Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	57 878,1	42 844,7	35,1%
<b>Razem</b>	<b>139 469,8</b>	<b>102 155,5</b>	<b>36,5%</b>

Zobowiązania wobec klientów osiągnęły wartość 139 469,8 mln zł i przekroczyły poziom poprzedniego roku o 36,5% r/r na skutek wzrostu organicznego oraz transakcji przejęcia części Deutsche Bank Polska S.A. Łączna wartość depozytów od klientów indywidualnych wyniosła 81 591,7 mln zł i zwiększyła się o 37,6% r/r za sprawą wzrostu sald na kontach oszczędnościowych o 37,8% r/r do 34 495,8 mln zł, pozostałych środków bieżących o 15,5% r/r do 20 885,0 mln zł i depozytów terminowych o 61,2% do wartości 26 315,1 mln zł. Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego osiągnęły poziom 57 878,1 mln zł i wzrosły o 35,1% r/r wraz ze wzrostem wszystkich składowych, w tym depozytów terminowych o 39,3% do 24 003,1 mln zł i środków bieżących o 31,7% do 29 977,6 mln zł.

## Selected Financial Ratio of Santander Bank Polska S.A.

Wybrane wskaźniki finansowe Santander Bank Polska S.A.	2018	2017
Koszty / dochody	43,9%	43,8%
Wynik z tytułu odsetek / dochody ogółem	59,0%	61,8%
Marża odsetkowa netto <sup>1)</sup>	3,00%	3,20%
Wynik z tytułu prowizji / dochody ogółem	23,5%	28,2%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów	84,2%	88,6%
Wskaźnik kredytów niepracujących <sup>2)</sup>	3,5%	5,0%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących <sup>3)</sup>	49,7%	56,6%
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego <sup>4)</sup>	0,73%	0,59%
ROE (zwrot z kapitału) <sup>5)</sup>	11,4%	11,0%
ROTE (zwrot z kapitału materialnego) <sup>6)</sup>	13,6%	13,0%
ROA (zwrot z aktywów) <sup>7)</sup>	1,4%	1,5%
Współczynnik kapitałowy <sup>8)</sup>	18,04%	18,95%
Współczynnik kapitału Tier I <sup>9)</sup>	15,85%	17,37%
Wartość księgowa na jedną akcję (w zł)	233,72	209,79
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł) <sup>10)</sup>	21,73	19,30

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 2018 r. łączna wartość zaangażowania Banku z tytułu kredytów udzielonych jednostkom zależnym (m.in. Santander Factoring sp. z o.o., Santander Leasing S.A.) wyniosła 9 342,6 mln zł wobec 8 816,5 mln zł na 31 grudnia 2017 r.

Depozyty utrzymywane w Banku przez spółki zależne (m.in. Santander Finanse Sp. z o.o., Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.) osiągnęły wartość 476,2 mln zł wobec 154,5 mln zł na 31 grudnia 2017 r.

Finansowe zobowiązania warunkowe osiągnęły wartość 5 495,3 mln zł wobec 1 185,4 mln zł na 31 grudnia 2017 r., w tym gwarancje udzielone spółkom zależnym wyniosły 1 995,9 mln zł wobec 63,5 mln zł na 31 grudnia 2017 r.

Powyższe transakcje zostały wyeliminowane ze skonsolidowanych sprawozdań finansowych.

#### Transakcje wzajemne z podmiotem dominującym

Należności Banku od podmiotu dominującego (Banco Santander S.A.) osiągnęły wartość 955,5 mln zł wobec 308,7 mln zł na 31 grudnia 2017 r., podczas gdy zobowiązania wyniosły 294,9 mln zł wobec 63,0 mln zł na dzień 31 grudnia 2017 r.

Więcej informacji nt. transakcji z podmiotami powiązanymi zawarto w nocie 49 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2018” oraz w nocie 47 „Sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. za rok 2018”.

## 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.

<b>Zobowiązania warunkowe udzielone</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
<b>Finansowe:</b>	<b>28 477,2</b>	<b>24 642,3</b>
- linie kredytowe	23 563,8	20 279,5
- kredyty z tyt. kart płatniczych	4 105,2	3 730,7
- akredytywy importowe	800,6	624,2
- depozyty terminowe z przyszłym terminem rozpoczęcia okresu depozytu	7,6	7,9
<b>Gwarancyjne</b>	<b>5 606,8</b>	<b>4 885,7</b>
<b>Rezerwa na zobowiązania pozabilansowe</b>	<b>(81,1)</b>	<b>(50,7)</b>
<b>Razem</b>	<b>34 002,9</b>	<b>29 477,3</b>

<b>Nominały instrumentów pochodnych</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
Transakcje pochodne –terminowe (zabezpieczające)	23 562,6	25 301,4
Transakcje pochodne-terminowe (handlowe)	405 539,6	282 611,4
Bieżące operacje walutowe	1 600,2	2 894,1
Transakcje związane z kapitałowymi instrumentami finansowymi	555,8	817,7
<b>Razem</b>	<b>431 258,2</b>	<b>311 624,6</b>

### 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.

### Leasing operacyjny

Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A. leasingują powierzchnię biurową zgodnie z umowami leasingu operacyjnego. Standardowo umowy Santander Bank Polska S.A. zawierane są na okres powyżej 5 lat, natomiast umowy Santander Consumer Bank S.A. na czas określony od 3 do 5 lat (poza biurami jednostek mobilnych wynajmowanymi w oparciu o umowy na czas nieokreślony z terminem wypowiedzenia od 2 do 6 miesięcy).

Spółka PSA Finance Polska Sp. z o.o. – wspólnie ze swoją spółką zależną PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o. – leasinguje głównie powierzchnie biurowe na podstawie umowy obowiązującej do 2021 r.

Całkowite zobowiązanie z tytułu wszystkich umów nieodwołalnego leasingu operacyjnego (łącznie z wartością wieczystego użytkowania gruntów) prezentuje następująca tabela.



<b>Płatności leasingowe wg terminów zapadalności</b>	<b>31.12.2018</b>	<b>31.12.2017</b>
poniżej 1 roku	212,0	208,0
między 1 a 5 lat	539,7	474,2
powyżej 5 lat	152,6	384,5
<b>Razem</b>	<b>904,3</b>	<b>1 066,7</b>

## Wartość zabezpieczeń

Na 31 grudnia 2018 r. wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach i aktywach kredytobiorców oraz przedmiotach leasingu – w ramach Grupy Kapitałowej Santander Banku Polska S.A. – wyniosła 113 222,2 mln zł (89 730 mln zł na 31 grudnia 2017 r.), w tym 90 024,1 mln zł dotyczyło Santander Bank Polska S.A.

## 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.
  - Stopniowe spowolnienie wzrostu gospodarczego Polski przy rosnącej inflacji.
  - Dalszy wzrost kosztów funkcjonowania przedsiębiorstw, przede wszystkim za sprawą rosnących kosztów pracy i energii.
  - Wzrost protekcjonizmu w handlu światowym.
  - Wzrost realnych dochodów do dyspozycji gospodarstw domowych w wyniku dalszego wzrostu zatrudnienia i wynagrodzeń.
  - Dalszy wzrost napięć na rynku pracy wobec pogłębiającego się niedoboru wykwalifikowanej siły roboczej.
  - Niskie koszty finansowania dla gospodarstw domowych i przedsiębiorstw, co powinno wspierać stopniowy wzrost popytu na kredyty. W tym samym czasie niskie oprocentowanie depozytów powinno skłaniać klientów do szukania alternatywnych form oszczędności / inwestycji.
  - 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.
  - Zmiany kosztów finansowania aktywów zależne od tempa i skali zmian podstawowych stóp procentowych, zmian kursu złotego, kształtowania się sytuacji płynnościowej sektora bankowego i intensywności konkurencji cenowej pomiędzy bankami w zakresie pozyskiwania depozytów.
  - Możliwy wzrost zmienności na rynkach finansowych w przypadku pogorszenia światowych perspektyw wzrostu gospodarczego, wzrostu obaw o nadmierne tempo zaostrzenia polityki pieniężnej przez Fed lub pod wpływem nasilenia się wojen handlowych.
  - Możliwe zmiany w polityce monetarnej NBP, EBC i Fed.
  - Ustalenia w sprawie wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej.
  - Zmiany cen na rynku surowców.
  - Zmiany regulacyjne.

## 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

Zarówno Bank, jak i pozostałe jednostki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. narażeni są na różnego rodzaju ryzyka w bieżącej działalności, które niekorzystnie wpływają na realizację strategicznych celów organizacji. Wśród najważniejszych rodzajów wymienić należy: ryzyko kredytowe, koncentracji, rynkowe (na księdze bankowej i księdze handlowej), płynności, 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. Tryb zarządzania ryzykiem określają standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach i rekomendacjach nadzorczych.

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 jednostki odpowiedzialne za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka, co gwarantuje niezależność funkcji zarządzania ryzykiem od jednostek podejmujących ryzyko. 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.

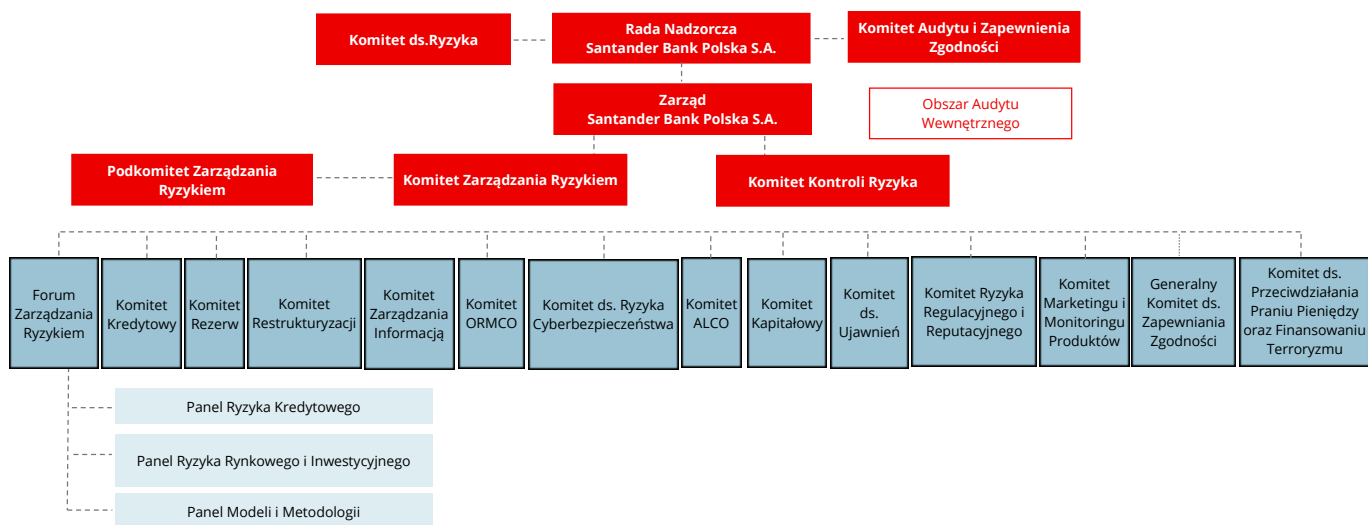
#### Struktura zarządzania ryzykiem

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 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 trzech komitetów:

- Komitetu Zarządzania Ryzykiem, który pełni rolę komitetu wykonawczego i odpowiada za podejmowanie kluczowych decyzji w zakresie zarządzania ryzykiem w Grupie.
- Podkomitetu Zarządzania Ryzykiem wyłonionego w ramach Komitetu Zarządzania Ryzykiem, który odpowiada za ratyfikację najistotniejszych decyzji kluczowych komitetów ryzyka niższego szczebla.
- Komitetu Kontroli Ryzyka, który monitoruje poziom ryzyka w różnych obszarach działalności Banku. 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 ds. Ryzyka Cyberbezpieczeństwa
- 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 Członka Zarządu Banku zarządzającego Pionem Zarządzania Ryzykiem oraz Członka Zarządu Banku zarządzającego Pionem Bankowości Detalicznej.

Zgodnie ze „Strategią inwestycji Santander Bank Polska S.A. w instrumenty rynku kapitałowego” 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 2018 r.

Bank w trybie ciągłym dokonuje optymalizacji istniejących procesów i produktów celem zapewnienia wysokiej rentowności prowadzonej działalności przy utrzymaniu odpowiedniego poziomu atrakcyjności oferty dla klienta.

Aby sprostać licznym wyzwaniom pojawiającym się w otoczeniu, Bank kontynuuje Program Transformacji, który przewiduje znaczące zmiany w procesach kredytowych i wykorzystywanych technologiach. Konsekwentnie realizuje też strategię rozwoju kanałów zdalnych i rozszerza ich wykorzystanie w relacjach z klientami. Optymalizuje w trybie ciągłym istniejące procesy i produkty w celu zwiększenia konkurencyjności oferty przy zachowaniu odpowiedniej rentowności. Kontynuuje ponadto rozwój innowacyjnych rozwiązań w zakresie zarządzania ryzykiem, zapewniających bezpieczny i stabilny wzrost wolumenów biznesowych z zachowaniem zgodności z regulacyjnymi wymogami w zakresie zaawansowanych metod zarządzania ryzykiem.

Bank finalizuje zaawansowane prace mające na celu wdrożenie scentralizowanego systemu do identyfikacji, pomiaru, modelowania, raportowania ryzyka stopy procentowej i płynności, co zapewni jeszcze efektywniejsze zarządzanie bilansem i najwyższe standardy w zakresie kontroli jakości danych. Zakończono pierwszy etap projektu dotyczący budowy modelu danych i pomiaru ryzyka stopy procentowej na księdze bankowej. Bank kontynuuje prace mające na celu wdrożenie zaawansowanych analiz scenariuszowych bilansu oraz pomiaru ryzyka płynności.

Do listopada 2018 r. Bank przygotowywał się intensywnie do bezpiecznego przejścia części portfela Deutsche Bank Polska S.A. Zrealizowano zakładane projekty w zakresie takich aspektów jak: integracja danych umożliwiająca skuteczne zarządzanie ryzykiem związanym z przejmowanymi ekspozycjami, kalibracja modeli do oceny ryzyka na połączonej bazie klientów, zapewnienie płynności po przejściu aktywów, wypełnienie standardów w zakresie wyliczania i raportowania rezerw i odpisów aktualizujących na oczekiwane straty. Podjęto też liczne działania mające na celu ograniczenie ryzyka operacyjnego oraz ryzyka utraty reputacji w związku z fuzją portfeli. Prace nad przejściem portfela Deutsche Bank Polska S.A. zakończyły się sukcesem – portfele zostały skutecznie zintegrowane w systemach IT Santander Bank Polska S.A. a podczas operacji fuzji nie odnotowano sytuacji kryzysowych.

Z dniem 1 stycznia 2018 r. wszedł w życie MSSF 9, który zastąpił standard MSR 39 i wprowadził istotne zmiany w zakresie klasyfikacji i wyceny instrumentów finansowych. Bank od kilku lat prowadził szereg projektów mających na celu dostosowanie operacyjne, księgowe i sprawozdawcze organizacji do nowego standardu, które dobiegły końca z początkiem 2018 r. W I półroczu 2018 r. skupiono się na pracach analitycznych dotyczących wdrożenia standardu MSSF 9, w tym stopnia adaptacji Banku do kształtującej się praktyki rynkowej i rodzących się interpretacji sektorowych wspólniających stosowanie standardu. Równocześnie Bank podejmował konieczne działania do zagwarantowania stabilnego funkcjonowania wdrożonych modeli klasyfikacji i wyceny ekspozycji oraz podejmował czynności wynikające z cyklu życia modeli, takie jak wymagane kalibracje czy walidacje.

## 3. Istotne czynniki ryzyka przewidywane w 2019 r.

Niekorzystne zmiany w otoczeniu makroekonomicznym, takie jak wzrastające ryzyko rozszerzania konfliktu handlowego (w konsekwencji działań USA), napięcia geopolityczne (w związku z trwającymi konfliktami zbrojnymi oraz niekorzystną sytuacją polityczno-militarną w niektórych regionach), niepewność co do perspektyw dalszego rozwoju gospodarki światowej, możliwość trwałego osłabienia kursu złotego (w efekcie wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej), napięcia na rynku pracy (skutkujące zwiększoną presją płacową oraz brakiem pracowników) mogą dodatkowo negatywnie wpływać na kondycję firm i poziom realizowanych przez nie inwestycji, znajdując też swoje odzwierciedlenie w wynikach sektora bankowego. Bank systematycznie monitoruje sytuację w powyższych aspektach i obecnie ocenia ją jako stabilną.

Obserwacje rynku dają podstawy do obaw o pogorszenie koniunktury w 2019 r. Wśród zagrożeń należałoby wymienić zwiększającą się liczbę upadłości i niewypłacalności wśród firm pomimo szybkiego wzrostu gospodarczego w Polsce, jak również rosnące ryzyko spowolnienia wzrostu w sektorze przemysłowym w 2019 sygnalizowane przez rekordowo niski wskaźnik PMI (Purchasing Managers' Index – wskaźnik aktywności finansowej) dla Polski odnotowany w grudniu 2018 r.

Bank nie pozostaje bierny wobec obserwowanych zagrożeń i podejmuje działania zapobiegawcze. Przede wszystkim będzie kontynuować strategię polegającą na 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.

Wyzwaniem są w dalszym ciągu kredyty indeksowane/denominowane w walutach obcych i możliwość wejścia w życie rozwiązań legislacyjnych, które w sposób istotny wpłyną na wyniki Banku i profil jego ryzyka. Bank uczestniczy w związku z tym w konsultacjach grupy roboczej ukonstytuowanej przy Związku Banków Polskich oraz na bieżąco analizuje wpływ możliwych rozwiązań na sytuację w portfelu. We wszystkich analizowanych scenariuszach sytuacja Banku jest bezpieczna.

Ważnym czynnikiem ryzyka pozostaje zakres i tempo zmian otoczenia regulacyjnego, wymagające zaangażowania odpowiednich zasobów poczynając od etapu monitorowania inicjatyw regulacyjnych, poprzez analizę i projektowania zmian, aż do ich wdrożenia. W II połowie 2018 r. kontynuowano między innymi prace wdrożeniowe związane z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (PSD2), która wchodzi w życie w 2019 r. Dyrektywa ta może ograniczyć przewagę konkurencyjną banków, polegającą na dostępie do informacji o dochodach i wydatkach klientów. Dzięki PSD2 podmioty niebankowe otrzymają wgląd do danych behawioralnych nt. kont klientów, podlegając regulacjom znacznie mniej restrykcyjnym niż banki.

Istotną kwestią dla rozwoju sektora bankowego będzie kontynuacja dialogu dotyczącego kształtowania się przepisów regulujących likwidację banków w sposób niezagrażający systemowi finansowemu. Nowe regulacje będą skutkowały kolejnymi wymogami dla banków w zakresie emisji zobowiązań kwalifikowanych, spełniających wymogi ostrożnościowe zgodnie z MREL (minimum requirement for own funds and eligible liabilities).

## 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 2018 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.

Główne kroki podjęte w obszarze zarządzania ryzykiem kredytowym w 2018 r. to:

- Optymalizacja i uspojnienie procesu kredytowego dla klientów korporacyjnych i średnich przedsiębiorstw,
- Przygotowanie i sprawne przeprowadzenie przejęcia obsługi wydzielonej części portfela Deutsche Bank Polska S.A. do struktur Santander Bank Polska S.A.,
- Wdrożenie nowych narzędzi do procesu oceny ryzyka z wykorzystaniem nowych metod modelowania,
- Optymalizacja polityki kredytowej w zakresie udzielania kredytów detalicznych i MŚP poprzez zmiany w parametrach oceny klienta mające na celu obniżenie kosztu ryzyka.

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 procesu zarządzania ryzykiem kredytowym w Banku i Grupie Santander Bank Polska S.A.

<b>Proces podejmowania decyzji kredytowej</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>System obowiązujących kompetencji kredytowych reguluje instrukcja „Kompetencje kredytowe w Santander Bank Polska S.A.”. Wskazuje ona zakres kompetencji dla poszczególnych jednostek organizacyjnych i pracowników uczestniczących w procesie kredytowym.</li><li>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).</li><li>Najwyższe zaangażowania kredytowe, tj. powyżej 25 mln zł są akceptowane przez Komitet Kredytowy, w skład którego wchodzi przedstawiciele kierownictwa najwyższego szczebla. Transakcje powyżej 187,5 mln zł są dodatkowo ratyfikowane przez Podkomitet Zarządzania Ryzykiem funkcjonujący na poziomie Zarządu. Ustanowiony system kompetencji zapewnia rozdzielenie funkcji zatwierdzania ryzyka transakcji od funkcji sprzedażowych.</li></ul>
<b>Klasyfikacja kredytowa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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.</li><li>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. Weryfikacja klasyfikacji następuje również w przypadku podejmowania kolejnych decyzji kredytowych.</li></ul>
<b>Przeglądy kredytowe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
<b>Zabezpieczenia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Departament Zabezpieczeń i Umów Kredytowych jest jednostką centralną odpowiadającą w Grupie Santander Bank Polska S.A. za prawidłowy przebieg procesu tworzenia i funkcjonowania zabezpieczeń zgodnie z polityką kredytową dla poszczególnych segmentów biznesowych. Departament zapewnia jednolite w skali Grupy procedury wewnętrzne w zakresie zabezpieczeń oraz sprawny i prawidłowy przebieg procesów ich ustanawiania, monitorowania i zwalniania. Ponadto wspiera jednostki kredytowe w procesie podejmowania decyzji kredytowych i tworzenia polityk kredytowych, a także gromadzi dane na temat zabezpieczeń oraz zapewnia odpowiednią informację zarządczą.</li></ul>
<b>Testy warunków skrajnych ryzyka kredytowego</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Testy warunków skrajnych są jednym z elementów procesu zarządzania ryzykiem kredytowym, służącym do oceny potencjalnego wpływu zdarzeń zachodzących w otoczeniu, zmian we wskaźnikach finansowych i makroekonomicznych, a także zmian w profilu ryzyka na sytuację Banku i Grupy. 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.</li></ul>
<b>Kalkulacja utraty wartości</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Odpisy aktualizujące z tytułu utraty wartości należności kredytowych odzwierciedlają utratę wartości aktywów kredytowych, która zostaje uznana w przypadku, gdy Bank lub Grupa posiada obiektywny dowód na to, że nie będzie w stanie odzyskać należności zgodnie z zawartą umową kredytową.</li><li>Utrata wartości mierzona jest na podstawie szacunkowej możliwej do odzyskania kwoty. Analizując utratę wartości należności kredytowych, Grupa stosuje podejście indywidualne (dla ekspozycji indywidualnie istotnych, dla których rozpoznane zostały obiektywne dowody utraty wartości) oraz portfelowe (dla ekspozycji indywidualnie nieistotnych, dla których rozpoznane zostały obiektywne dowody utraty wartości oraz dla ekspozycji o niezidentyfikowanym zagrożeniu utratą wartości).</li><li>Dwa razy do roku Grupa porównuje założenia i parametry wykorzystywane w kalkulacji utraty wartości ze stanem faktycznym, uwzględniając wpływ zmiany warunków ekonomicznych, zmiany w politykach kredytowych Grupy i strategiach odzyskiwania należności. Tym samym zapewnia adekwatność tworzonych odpisów. Za realizację polityki w zakresie utrzymywania adekwatnego poziomu odpisów odpowiedzialny jest Komitet Rezerw.</li></ul>
<b>Praktyki z zakresu forbearance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>Portfel należności restrukturyzowanych podlega cyklicznemu monitoringowi. Należność traktowana jest jako restrukturyzowana do momentu uznania, że sytuacja klienta uległa stabilizacji. Więcej informacji na temat praktyk Grupy w zakresie forbearance zaprezentowano w nocie 4 „Zarządzanie ryzykiem” „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2018”.</li></ul>

## Jakość portfela kredytowego

### NALEŻNOŚCI KREDYTOWE GRUPY KAPITAŁOWEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A. W PODZIALE NA PORTFELE Z UTRATĄ WARTOŚCI I BEZ UTRATY WARTOŚCI

<b>Struktura ryzyka należności od klientów wg MSSF 9</b>		<b>31.12.2018</b>
Portfel brutto ekspozycji klasyfikowanych do koszyka 3 ocenianych indywidualnie		2 071,3
Odpis z tytułu utraty wartości		(796,2)
<b>Portfel netto (oceniany indywidualnie koszyk 3)</b>		<b>1 275,1</b>
Portfel brutto ekspozycji klasyfikowanych do koszyka 3 ocenianych kolektywnie		3 632,3
Odpis z tytułu utraty wartości		(2 440,1)
<b>Portfel netto (oceniany kolektywnie koszyk 3)</b>		<b>1 192,2</b>
Portfel brutto ekspozycji klasyfikowanych do koszyka 2		5 696,1
Odpis na oczekiwane straty		(530,3)
<b>Portfel netto (koszyk 2)</b>		<b>5 165,8</b>
Portfel brutto ekspozycji klasyfikowanych do koszyka 1		127 863,3
Odpis na oczekiwane straty		(564,6)
<b>Portfel netto (koszyk 1)</b>		<b>127 298,7</b>
Ekspozycje klasyfikowane jako zakupione lub utworzone składniki aktywów finansowych, które w momencie początkowego ujęcia są dotknięte utratą wartości ze względu na ryzyko kredytowe (POCI)		764,6
Odpis z tytułu utraty wartości		(53,1)
<b>Portfel netto (POCI)</b>		<b>711,5</b>
<b>Należności netto od klientów wg zamortyzowanego kosztu razem</b>		<b>135 643,3</b>
<b>Wskaźnik kredytów z utratą wartości i podwyższonym ryzykiem</b>		<b>4,1%</b>
<b>Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów z utratą wartości i podwyższonym ryzykiem</b>		<b>56,7%</b>

<b>Struktura ryzyka należności od klientów wg MSR 39</b>		<b>31.12.2017</b>
Portfel brutto oceniany indywidualnie		2 378,3
Odpis z tytułu utraty wartości		(1 225,2)
<b>Portfel netto oceniany indywidualnie (z utratą wartości)</b>		<b>1 153,1</b>
Portfel brutto oceniany kolektywnie		4 129,3
Odpis z tytułu utraty wartości		(2 882,4)
<b>Portfel netto oceniany kolektywnie (z utratą wartości)</b>		<b>1 246,9</b>
<b>Razem należności netto objęte utratą wartości</b>		<b>2 400,0</b>
Portfel brutto bez utraty wartości		106 169,0
Rezerwa IBNR		(738,5)
<b>Portfel netto bez utraty wartości</b>		<b>105 430,5</b>
Pozostałe należności		9,4
<b>Razem należności netto od klientów</b>		<b>107 839,9</b>
<b>Wskaźnik kredytów objętych utratą wartości</b>		<b>5,8%</b>
<b>Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów objętych utratą wartości</b>		<b>63,1%</b>

## NALEŻNOŚCI KREDYTOWE SANTANDER BANK POLSKA S.A. W PODZIALE NA PORTEFELE Z UTRATĄ WARTOŚCI I BEZ UTRATY WARTOŚCI

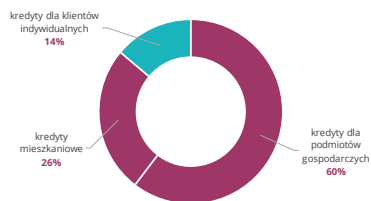
<b>Struktura ryzyka należności od klientów wg MSSF 9</b>		<b>31.12.2018</b>
Portfel brutto ekspozycji klasyfikowanych do koszyka 3 ocenianych indywidualnie		1 947,9
Odpis z tytułu utraty wartości		(716,8)
<b>Portfel netto (oceniany indywidualnie koszyk 3)</b>		<b>1 231,1</b>
Portfel brutto ekspozycji klasyfikowanych do koszyka 3 ocenianych kolektywnie		2 204,9
Odpis z tytułu utraty wartości		(1 346,7)
<b>Portfel netto (oceniany kolektywnie koszyk 3)</b>		<b>858,2</b>
Portfel brutto ekspozycji klasyfikowanych do koszyka 2		3 430,1
Odpis na oczekiwane straty		(264,1)
<b>Portfel netto (koszyk 2)</b>		<b>3 166,0</b>
Portfel brutto ekspozycji klasyfikowanych do koszyka 1		110 468,3
Odpis na oczekiwane straty		(362,5)
<b>Portfel netto (koszyk 1)</b>		<b>110 105,8</b>
Ekspozycje klasyfikowane jako zakupione lub utworzone składniki aktywów finansowych, które w momencie początkowego ujęcia są dotknięte utratą wartości ze względu na ryzyko kredytowe (POCI)		728,4
Odpis z tytułu utraty wartości		(32,9)
<b>Portfel netto (POCI)</b>		<b>695,5</b>
<b>Należności netto od klientów wg zamortyzowanego kosztu razem</b>		<b>116 056,6</b>
<b>Wskaźnik kredytów z utratą wartości i podwyższonym ryzykiem</b>		<b>3,5%</b>
<b>Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów z utratą wartości i podwyższonym ryzykiem</b>		<b>49,7%</b>

<b>Struktura ryzyka należności od klientów wg MSR 39</b>		<b>31.12.2017</b>
Portfel brutto oceniany indywidualnie		2 246,0
Odpis z tytułu utraty wartości		(1 144,5)
<b>Portfel netto oceniany indywidualnie (z utratą wartości)</b>		<b>1 101,5</b>
Portfel brutto oceniany kolektywnie		2 477,6
Odpis z tytułu utraty wartości		(1 530,2)
<b>Portfel netto oceniany kolektywnie (z utratą wartości)</b>		<b>947,4</b>
<b>Razem należności netto objęte utratą wartości</b>		<b>2 048,9</b>
Portfel brutto bez utraty wartości		88 838,2
Rezerwa IBNR		(357,4)
<b>Portfel netto bez utraty wartości</b>		<b>88 480,8</b>
Pozostałe należności		7,3
<b>Razem należności netto od klientów</b>		<b>90 537,0</b>
<b>Wskaźnik kredytów objętych utratą wartości</b>		<b>5,0%</b>
<b>Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów objętych utratą wartości</b>		<b>56,6%</b>



## WARTOŚĆ I STRUKTURA PODMIOTOWA NALEŻNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A. OBJĘTYCH PRAKTYKAMI FORBEARANCE

STRUKTURA PODMIOTOWA NALEŻNOŚCI BRUTTO OD KLIENTÓW OBJĘTYCH PRAKTYKAMI FORBEARANCE NA 31.12.2018 R.



Kredyty i pożyczki udzielone klientom objęte praktykami forbearance (w mln zł)	31.12.2018	31.12.2017
Należności od klientów wg wartości brutto	3 325,8	3 460,8
- z rozpoznaną utratą wartości	2 206,2	1 774,3
- bez rozpoznanej utraty wartości	1 119,6	1 686,5
Odpisy z tytułu utraty wartości	(1 080,1)	(847,6)
<b>Należności od klientów wg wartości netto</b>	<b>2 245,7</b>	<b>2 613,2</b>

## 5. Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności

### Ryzyko rynkowe

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, podwyższenie dochodów w ramach ściśle określonych parametrów ryzyka oraz zapewnienie płynności Grupy.

### Zarządzanie ryzykiem rynkowym

Forum Zarządzania Ryzykiem zatwierdza strategię i polityki 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 sędował 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.

### 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 Santander 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.

Przyjęty podział odpowiedzialności zapewnia pełne rozdzielanie 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 31.12.2017 R. I 31.12.2018 R.

Jednodniowy okres utrzymywania pozycji (w tys. zł)	Wrażliwość wyniku odsetkowego netto (NII)		Wrażliwość ekonomiczna kapitału (MVE)	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
Maksymalny	273	238	375	377
Średni	224	211	316	267
Na koniec okresu	273	238	298	347
<b>Wartość limitu</b>	<b>300</b>	<b>310</b>	<b>400</b>	<b>380</b>

W 2018 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 31.12.2017 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	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
Średni	1 702	1 559	473	414	208	304
Maksymalny	5 966	4 777	1 939	1 725	584	694
Minimalny	523	373	53	50	5	46
na koniec okresu	1 508	839	150	175	106	90
<b>Wartość limitu</b>	<b>6 767</b>	<b>6 266</b>	<b>2 820</b>	<b>2 611</b>	<b>3 760</b>	<b>3 621</b>

## 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 zawierała 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 jest odpowiedzialny za opracowanie i aktualizację odpowiednich strategii. Pion Zarządzania Ryzykiem jest odpowiedzialny za niezależny pomiar i raportowanie ryzyka płynności oraz kształtowanie polityk zarządzania ryzykiem płynności. Departament Ryzyka Finansowego w Pionie Zarządzania Ryzykiem odpowiada również za cykliczną realizację testów warunków skrajnych w zakresie płynności oraz przegląd „Awaryjnego planu płynności”, który jest zatwierdzany przez Zarząd i Radę Nadzorczą.

## 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.

### KONTRAKTOWA LUKA PŁYNNOŚCI WG STANU NA DZIEŃ 31.12.2018 R. ORAZ W OKRESIE PORÓWNAWCZYM DLA SANTANDER BANK POLSKA S.A.

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)
31.12.2017 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	(2 557,6)	(22 395,2)	(13 701,1)	(1 661,3)	(1 247,2)	5 374,2	19 057,2	17 131,0
Skumulowana kontraktowa luka płynności	(2 557,6)	(24 952,8)	(38 653,9)	(40 315,2)	(41 562,4)	(36 188,2)	(17 131,0)	-
Instrumenty pochodne netto	-	(64,0)	13,8	(76,8)	(33,3)	12,9	(6,0)	(119,7)

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 2018 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 niepłynnych i aktywów o ograniczonej płynności funduszami własnymi i stabilnymi środkami obcymi) utrzymywały się powyżej wymaganego poziomu.

## 6. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

Zgodnie z definicją Komitetu Bazylejskiego ds. Nadzoru Bankowego 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.

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 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 wyodrębniony został Komitet ds. Ryzyka Cyberbezpieczeństwa. Komitet stanowi forum bezpośredniej współpracy i komunikacji wszystkich jednostek organizacyjnych zaangażowanych w procesy związane z szeroko pojętym cyberbezpieczeństwem. Komitet ten sprawuje nadzór nad realizacją strategii cyberbezpieczeństwa w Santander Bank Polska S.A.

## Narzędzia wykorzystywane w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym

### Narzędzia wykorzystywane przez Bank i Grupę w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym

<b>Identyfikacja i szacowanie ryzyka operacyjnego</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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, szacując je na poziomie inherentnym i rezydualnym pod kątem prawdopodobieństwa i konsekwencji wystąpienia potencjalnych zagrożeń oraz oceniają konstrukcję i funkcjonowanie środowiska kontrolnego.</li><li>Proces identyfikacji i oceny ryzyka operacyjnego wspierają dodatkowo takie narzędzia jak: analizy scenariuszowe, analizy wpływu na biznes, analizy ryzyka w nowych inicjatywach.</li></ul>
<b>Raportowanie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Każda jednostka organizacyjna ma obowiązek informowania o zdarzeniach operacyjnych zidentyfikowanych w swoim obszarze działalności. Dla istotnych zdarzeń operacyjnych opracowana została ścieżka szybkiego powiadomienia 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.</li><li>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.</li></ul>
<b>Analiza wskaźników ryzyka</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
<b>Definiowanie mitygantów ryzyka</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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).</li></ul>
<b>Plany utrzymania ciągłości biznesowej (BCM)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
<b>Bezpieczeństwo informacji</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
<b>Ubezpieczenie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
<b>Sprawozdawczość dla Komitetu Zarządzania Ryzykiem i RN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>

## 7. Zarządzanie ryzykiem prawnym i regulacyjnym (braku zgodności)

Funkcjonując w warunkach złożonego środowiska prawno-regulacyjnego, Bank i Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. jest narażona 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. Zapewnienia Zgodności, w skład której wchodzi Obszar Zapewnienia Zgodności i Departament Przeciwdziałania Praniu Pieniądzy. 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 korzystania 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);
- przeciwdziałanie wykorzystaniu systemu finansowego w celu prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu;
- 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 (Chief Customer Officer) 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. Zapewnienia 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 nowych 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.

We wrześniu 2018 r. Rada Nadzorcza Banku – w oparciu o pozytywną rekomendację Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności – pozytywnie oceniła efektywność zarządzania ryzykiem braku zgodności w Santander Bank Polska S.A.

Oprócz Komórki ds. Zapewnienia 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 powiązanych 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 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) realizowane dla produktów inwestycyjnych (OZZ).
- 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

Polityką Grupy Santander Bank Polska S.A. jest utrzymywanie poziomu kapitału adekwatnego do rodzaju i skali prowadzonej działalności oraz do poziomu ponoszonego ryzyka.

Poziom funduszy własnych wymaganych do zapewnienia bezpiecznej działalności Banku i Grupy Santander Bank Polska S.A. oraz wymogów kapitałowych szacowanych na nieoczekiwane straty jest wyznaczany zgodnie z przepisami tzw. pakietu CRD IV/CRR i Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym z uwzględnieniem rekomendacji i zaleceń KNF (szczegółowe informacje w nocie 4 „Zarządzanie kapitałem” „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2018”).

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 31.12.2018 r.

W 2018 r. Bank i Grupa Santander Bank Polska S.A. spełniały wszystkie wymogi nadzorcze w zakresie zarządzania kapitałem.

### Polityka kapitałowa

Poniżej podano minimalne poziomy współczynników kapitałowych na dzień 31 grudnia 2018 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.

<b>Minimalne poziomy współczynników kapitałowych na 31.12.2018 r.</b>	<b>Tier 1</b>	<b>Całkowity współczynnik kapitałowy</b>
Santander Bank Polska S.A.	11,76%	13,89%
Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A.	11,73%	13,85%

Wyżej wymienione współczynniki kapitałowe uwzględniają:

<b>Podstawa regulacyjna</b>	<b>Składowe minimalnego wymogu kapitałowego</b>
Rozporządzenie CRR	<ul style="list-style-type: none"><li>Minimalne współczynniki kapitałowe: 4,5% współczynnika kapitału podstawowego Tier I, 6,0% współczynnika kapitału Tier I i 8,0% całkowitego współczynnika kapitałowego.</li></ul>
Zalecenia KNF dot. dodatkowego 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"><li>Wartość dodatkowego wymogu kapitałowego na dzień 31.12.2018:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ dla Santander Bank Polska S.A.: 0,51 p.p. dla łącznego współczynnika kapitałowego, 0,38 p.p. dla współczynnika kapitału Tier I, 0,29 p.p. dla kapitału podstawowego Tier I;</li><li>✓ dla Grupy Santander Bank Polska S.A.: 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.</li></ul></li></ul>



Podstawa	Składowe minimalnego wymogu kapitałowego (cd.)
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.).	• Dodatkowy bufor kapitałowy dla Banku i Grupy w wysokości 0,5 p.p.
Bufor zabezpieczający utrzymywany zgodnie z Ustawą o nadzorze makroostrożnościowym.	• Od dnia 01.01.2018 r. minimalne współczynniki kapitałowe dla sektora bankowego w Polsce zostały powiększone o bufor zabezpieczający w wysokości o 1,875 p.p. W związku z dostosowaniem do CRR bufor ten osiągnie wysokość 2,5 p. p. w 2019 r.
Bufor ryzyka systemowego (BRS) wprowadzony rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 1.09.2017 r. obejmujący wszystkie ekspozycje znajdujące się na terenie Polski.	• Od 1.01.2018 r. obowiązuje bufor ryzyka systemowego w wysokości 300 p.p.

Od 1.01.2019 r. bufor zabezpieczający osiągnie wysokość 2,5 p.p., co wpłynie na minimalne poziomy współczynników, które dla Santander Bank Polska S.A. wyniosą:

Minimalne poziomy współczynników kapitałowych od 1.01.2019 r.	Tier 1	Całkowity współczynnik kapitałowy
Santander Bank Polska S.A.	12,38%	14,51%
Grupa Santander Bank Polska S.A.	12,35%	14,47%

## Kapitał regulacyjny

Wymóg kapitałowy Grupy 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, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (zwane dalej CRR), które stanowiło podstawę prawną na dzień sprawozdawczy tj. 31.12.2018 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 NA DZIEŃ 31.12.2018 R. I 31.12.2017 R.

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)		31.12.2018	31.12.2017
<b>I</b>	<b>Wymóg kapitałowy ogółem (Ia+Ib+Ic+Id), w tym:</b>	<b>11 434,2</b>	<b>9 520,3</b>
Ia	- z tytułu ryzyka kredytowego	10 202,5	8 361,5
Ib	- z tytułu ryzyka rynkowego	83,1	107,8
Ic	- z tytułu ryzyka rozliczenia -dostawy/kontrahenta	24,9	42,4
Id	- z tytułu ryzyka operacyjnego	1 123,7	1 008,6
II	Ogółem kapitały i fundusze <sup>1)</sup>	25 266,0	22 314,6
III	Pomniejszenia	2 426,3	2 454,1
<b>IV</b>	<b>Kapitały i fundusze po pomniejszeniach (II-III)</b>	<b>22 839,8</b>	<b>19 860,5</b>
<b>V</b>	<b>Współczynnik kapitałowy [IV/(I*12.5)]</b>	<b>15,98%</b>	<b>16,69%</b>
<b>VI</b>	<b>Współczynnik Tier 1</b>	<b>14,11%</b>	<b>15,28%</b>

\* 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.

## KALKULACJA WSPÓŁCZYNNIKA KAPITAŁOWEGO DLA SANTANDER BANK POLSKA NA DZIEŃ 31.12.2018 R. I 31.12.2017 R.

Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)		31.12.2018	31.12.2017
<b>I</b>	<b>Wymóg kapitałowy ogółem (Ia+Ib+Ic+Id), w tym:</b>	<b>9 206,5</b>	<b>7 542,2</b>
Ia	- z tytułu ryzyka kredytowego i ryzyka kredytowego kontrahenta	8 224,0	6 606,7
Ib	- z tytułu ryzyka rynkowego	88,0	120,6
Ic	- z tytułu ryzyka korekty wyceny kredytowej	22,6	38,3
Id	- z tytułu ryzyka operacyjnego	871,9	776,6
<b>II</b>	<b>Ogółem kapitały i fundusze <sup>1)</sup></b>	<b>23 778,7</b>	<b>20 931,0</b>
<b>III</b>	<b>Pomniejszenia</b>	<b>3 023,5</b>	<b>3 067,6</b>
<b>IV</b>	<b>Kapitały i fundusze po pomniejszeniach (II-III)</b>	<b>20 755,2</b>	<b>17 863,4</b>
<b>V</b>	<b>Współczynnik kapitałowy [IV/(I*12.5)]</b>	<b>18,04%</b>	<b>18,95%</b>
<b>VI</b>	<b>Współczynnik Tier 1</b>	<b>15,85%</b>	<b>17,37%</b>

\* 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.

## 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 33 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska za rok 2018”.

## XIII. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2018 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” oraz „Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

Niniejsze „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2018 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 2018 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. Dokument ten został wypracowany w ramach samoregulacji rynku w celu podwyższenia transparentności spółek giełdowych i jakości ich relacji z otoczeniem rynkowym.

Ww. wersja dobrych praktyk, obowiązująca od dnia 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. i zatwierdzona 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 2018 r. Santander Bank Polska S.A. przestrzegał wszystkich zasad ładu korporacyjnego zawartych w obowiązującej wersji „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW” oraz „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”. 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 2018 r. i 31 grudnia 2017 r.

Właściciel akcji z udziałem 5% i więcej	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ	
	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2017
Banco Santander S.A.	68 880 774	68 880 774	67,47%	69,34%
Pozostali	33 207 531	30 452 707	32,53%	30,66%
<b>Razem</b>	<b>102 088 305</b>	<b>99 333 481</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Według danych w dyspozycji Zarządu Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2018 r. jedynym akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku był Banco Santander S.A. z udziałem w wysokości 67,47%.

W porównaniu ze stanem na 31 grudnia 2017 r. udział Banco Santander S.A. w strukturze akcjonariatu Santander Bank Polska S.A. spadł o 1,87 p.p. r/r wskutek rozładniającego wpływu podwyższenia kapitału zakładowego Banku o 27 548 240 zł do 1 020 883 050 zł w drodze emisji 2 754 824 akcji serii N w ramach transakcji nabycia wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. Akcje podziałowe przydzielone zostały Deutsche Bank AG, zwiększając udział akcjonariuszy niekontrolujących w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ Santander Bank Polska S.A. z 30,66% do 32,53%.

Ww. podwyższenie kapitału zakładowego zostało uchwalone przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie Santander Bank Polska S.A. z dnia 29 maja 2018 r. i wpisane do KRS z datą 9 listopada 2018 r. W dniu 27 listopada 2018 r. akcje serii N zostały zarejestrowane w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych S.A., a także dopuszczone i wprowadzone do obrotu giełdowego na rynku podstawowym GPW.

Struktura kapitału zakładowego Banku na 31 grudnia 2018 r. według serii wyemitowanych akcji przedstawia się następująco:

Seria	Emisja	Rodzaj uprzywilejowania akcji	Rodzaj ograniczenia praw do akcji	Liczba akcji	Wartość serii wg ceny nominalnej (w zł)
A	na okaziciela	brak	brak	5 120 000	51 200 000
B	na okaziciela	brak	brak	724 073	7 240 730
C	na okaziciela	brak	brak	22 155 927	221 559 270
D	na okaziciela	brak	brak	1 470 589	14 705 890
E	na okaziciela	brak	brak	980 393	9 803 930
F	na okaziciela	brak	brak	2 500 000	25 000 000
G	na okaziciela	brak	brak	40 009 302	400 093 020
H	na okaziciela	brak	brak	115 729	1 157 290
I	na okaziciela	brak	brak	1 561 618	15 616 180
J	na okaziciela	brak	brak	18 907 458	189 074 580
K	na okaziciela	brak	brak	305 543	3 055 430
L	na okaziciela	brak	brak	5 383 902	53 839 020
M	na okaziciela	brak	brak	98 947	989 470
N	na okaziciela	brak	brak	2 754 824	27 548 240
<b>Suma</b>				<b>102 088 305</b>	<b>1 020 883 050</b>

### 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 2018 r.

##### Zwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

W dniu 16 maja 2018 r. odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie (ZWZ) Santander Bank Polska S.A., które zatwierdziło przedłożone przez Zarząd i Radę Nadzorczą sprawozdania za 2017 r., udzieliło członkom obu organów absolutorium z wykonania obowiązków w poprzednim roku, a także uchwaliło podział zysku netto za 2017 r. oraz podział niepodzielonego zysku netto za 2016, w tym wypłatę dywidendy z niepodzielonego zysku za 2016 r. (szczegóły w rozdz. VII „Relacje z inwestorami”). ZWZ przyjęło uchwałę w sprawie zmiany firmy Banku z „Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna” na „Santander Bank Polska Spółka Akcyjna”, przeniesienia siedziby Banku z Wrocławia do Warszawy oraz aktualizacji statutu Banku i regulaminu Walnych Zgromadzeń.

##### Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

W dniu 29 maja 2018 r. przeprowadzono Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie (NWZ) Santander Bank Polska S.A., które zatwierdziło podział Deutsche Bank Polska S.A. w trybie określonym w art. 529 § 1 pkt 4 KSH, tj. poprzez przeniesienie na Santander Bank Polska S.A. zorganizowanej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A. oraz akcji DB Securities S.A. posiadanych przez Deutsche Bank Polska S.A. NWZ wyraziło zgodę na plan podziału Deutsche Bank Polska S.A. z dnia 23 lutego 2018 r., zakładający podwyższenie kapitału zakładowego Santander Bank Polska S.A., dematerializację akcji podziałowych (akcje Banku serii N) oraz ich dopuszczenie i wprowadzenie do obrotu na rynku regulowanym GPW w Warszawie S.A. Zatwierdzono ponadto niezbędne zmiany do statutu Santander Bank Polska S.A. i ustalono jednolitą wersję tego dokumentu.

#### 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 ilości 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 umożliwi 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

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 przepisami Prawa bankowego wymagają też zezwolenia KNF.

Na podstawie uchwał Walnych Zgromadzeń Santander Bank Polska S.A. z dnia 16 maja 2018 r. i 29 maja 2018 r. w statucie Banku dokonano następujących zmian:

- W § 10 podwyższono kwotę kapitału zakładowego Banku do 1 020 883 050 zł w związku z emisją 2 754 824 akcji zwykłych na okaziciela serii N.
- Dostosowano tytuł statutu oraz § 1, § 3, § 19 ust. 4 i 19a ust. 2 do zmiany firmy Banku z Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna na Santander Bank Polska Spółka Akcyjna oraz siedziby z Wrocławia na Warszawę;
- Usunięto z przedmiotu działalności gospodarczej czynności wydawania instrumentu pieniądza elektronicznego, uchylając pkt 6a w § 7 ust. 1;
- Dostosowano § 37 ust. 3 pkt 3 oraz § 42 ust. 2 pkt 2 do brzmienia zapisów Rekomendacji H KNF w zakresie niezależności komórki do spraw zgodności.

Ww. zmiany weszły w życie po uzyskaniu przez Bank zezwolenia KNF na ich wprowadzenie oraz zarejestrowaniu przez właściwy sąd rejestrowy, tj. z dniem 9 listopada 2018 r. w przedmiocie podwyższenia kapitału i 7 września 2018 r. w pozostałym zakresie.

## Rada Nadzorcza

### Skład Rady Nadzorczej

W poniższej tabeli zaprezentowano skład Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2018 r. i 31 grudnia 2017 r.

Funkcja w Radzie Nadzorczej	L.p.	Skład na dzień 31.12.2018 r. i 31.12.2017 r.
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Gerry Byrne
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	2.	José Luis de Mora
	3.	José Manuel Campa
	4.	José Garcia Cantera
	5.	Danuta Dąbrowska
Członkowie Rady Nadzorczej	6.	David Hexter
	7.	Witold Jurcewicz
	8.	John Power
	9.	Jerzy Surma
	10.	Marynika Woroszyńska-Sapieha

Rada Nadzorcza Banku w składzie obowiązującym na dzień 31 grudnia 2018 r. została powołana na trzyletnią wspólną kadencję przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie z dnia 17 maja 2017 r.

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

W 2018 r. Rada Nadzorcza Banku odbyła 11 posiedzeń oraz podjęła 99 uchwał. Średnio frekwencja Członków Rady na posiedzeniach wyniosła 95,45%.

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. dostępne są 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 roku 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 któregośkolwiek 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 ich regulaminy wprowadzone odpowiednimi uchwałami Rady Nadzorczej.

Skład poszczególnych Komitetów Rady Nadzorczej prezentuje poniższa tabela.

Funkcja w Radzie Nadzorczej	L.p.	Skład na dzień 31.12.2018	Komitety Rady Nadzorczej na dzień 31.12.2018 i 31.12.2017			
			Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności	Komitet ds. Ryzyka	Komitet Nominacji	Komitet Wynagrodzeń
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Gerry Byrne			●	●
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej	2.	José Luis de Mora			●	●
Członkowie	3.	José Manuel Campa		●		
	4.	José Garcia Cantera				
	5.	Danuta Dąbrowska	●		●	●
	6.	David Hexter	●	●		
	7.	Witold Jurcewicz	●		●	●
	8.	John Power		●		
	9.	Jerzy Surma	●	●	●	
	10.	Marynika Woroszyńska-Sapieha	●		●	●

● Przewodniczący  
● Członkowie

Roczne sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej oraz funkcjonujących w jej ramach komitetów zatwierdzone są 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 finansowymi i niefinansowymi.

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 2018 r. odbyło się sześć posiedzeń ww. Komitetu.

Na dzień 31 grudnia 2018 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:
  - ✓ W przypadku powołania podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych po raz pierwszy:
    - przynajmniej dwie propozycje firmy audytorskiej wraz z uzasadnieniem oraz wskazaniem preferencji Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności wobec jednej z nich z odpowiednim wyjaśnieniem;
    - kompetencje 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:
    - ocenę jakości usług świadczonych do tej pory;
    - 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 Sp. z o.o. do przeprowadzenia przeglądu i badania sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. i jego Grupy Kapitałowej za 2017 r. i 2018 r., spełniała wszystkie wymagane kryteria i została przedłożona Radzie Nadzorczej w ramach procedury wyboru przeprowadzonej zgodnie z obowiązującymi zasadami.

#### *Usługi dozwolone niebędące badaniem*

Firma audytorska PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o., której powierzono badanie sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. i jego Grupy Kapitałowej za lata 2017 i 2018, wraz z innymi podmiotami z sieci PWC świadczyła w minionym roku usługi dozwolone niebędące badaniem w następującym zakresie:

- ✓ przegląd śródrocznych sprawozdań finansowych Banku/Grupy;
- ✓ weryfikacji pakietów konsolidacyjnych;
- ✓ usługi atestacyjne w zakresie przechowywania aktywów klientów oraz w zakresie ujawnień dotyczących adekwatności kapitałowej i zmiennych składników wynagrodzeń;
- ✓ badanie historycznych informacji finansowych do prospektu emisyjnego.

Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności zaakceptował zatrudnienie firmy audytorskiej (tj. PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. 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 realizację;
- ✓ 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 2018 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 kierownicze;
- ✓ 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 trzy razy w roku, zgodnie z planem ustalonym na początku każdego roku. Jeśli to konieczne, organizowane są dodatkowe posiedzenia. W 2018 r. odbyło się 4 posiedzeń 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:

- ✓ określa 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 trzy razy w roku, zgodnie z ustalonym na początku roku harmonogramem. W razie potrzeby, organizowane są dodatkowe posiedzenia. W 2018 r. Komitet Wynagrodzeń przeprowadził 5 posiedzeń.

## Zarząd

Poniżej zaprezentowano skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. na 31 grudnia 2018 r. i 31 grudnia 2017 r. wraz z podziałem odpowiedzialności funkcjonalnej członków.

Funkcja w Zarządzie	L.p.	Skład na dzień 30.06.2018	Nadzorowany obszar na dzień 30.06.2018	Skład na dzień 31.12.2017	Nadzorowany obszar na dzień 31.12.2017
Prezes Zarządu:	1.	Michał Gajewski	Jednostki podległe bezpośrednio: Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności, 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	Michał Gajewski	Jednostki podległe bezpośrednio: Obszar Audytu Wewnętrznego, Obszar Komunikacji, Marketingu i Zarządzania Jakością, Obszar Transformacji Modelu Biznesowego, Biuro Zarządu i Rady Nadzorczej, Biuro Transformacji Strategicznej
	2.	Andrzej Burliga	Pion Zarządzania Ryzykiem, Obszar Business Intelligence	Andrzej Burliga	Pion Zarządzania Ryzykiem, Obszar Business Intelligence
Wiceprezesa Zarządu:	3.	Michael McCarthy	Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	Michael McCarthy	Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej
	4.	Juan de Porras Aguirre	Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	Juan de Porras Aguirre	Pion Globalnej Bankowości Korporacyjnej
	5.	Arkadiusz Przybył	Pion Bankowości Detalicznej	Arkadiusz Przybył	Pion Bankowości Detalicznej
	-	-	-	Mirosław Skiba	Program Wealth Management
	6.	Feliks Szyszkowiak	Pion Transformacji Cyfrowej	Feliks Szyszkowiak	Pion Transformacji Cyfrowej
Członkowie Zarządu:	-	-	-	Artur Chodacki	Pion Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw
	7.	Maciej Reluga	Pion Zarządzania Finansami	Maciej Reluga	Pion Zarządzania Finansami
	8.	Carlos Polaino Izquierdo	Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej	Carlos Polaino Izquierdo	Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej
	-	-	-	Marcin Prell	Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności, Specjalistyczna Jednostka Organizacyjna ds. Ochrony Informacji Niejawnych
	9.	Dorota Strojowska	Pion Partnerstwa Biznesowego	Dorota Strojowska	Pion Partnerstwa Biznesowego

W dniu 16 maja 2018 r. Rada Nadzorcza Santander Bank Polska S.A. powołała Zarząd Banku na nową trzyletnią kadencję w dotychczasowym składzie z wyjątkiem trzech członków, tj. p. Artura Chodackiego, p. Marcina Prella i p. Mirosława Skiby. Redukcji składu Zarządu towarzyszyła reorganizacja Centrum Wsparcia Biznesu, polegająca na przesunięciu jednostek organizacyjnych zarządzanych przez osoby niepowołane na kolejną kadencję do innych pionów (Program Wealth Management, segmenty Pionu Małych i Średnich Przedsiębiorstw) lub pod bezpośredni nadzór Prezesa Zarządu (Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności). Pięciu członkom Zarządu nadano rangę wiceprezesa (p. Andrzejowi Burlidze, p. Michaelowi McCarthy, p. Juan de Porras Aguirre, p. Arkadiuszowi Przybyłowi i p. Feliksowi Szyszkowiakowi).

Szczegółowe informacje nt. wykształcenia i doświadczenia zawodowego członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. dostępne na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/spolka/zarząd/zarząd-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 powinna posiadać miejsce stałego zamieszkania w Polsce, władać językiem polskim, dysponować dobrą znajomością rynku bankowego w Polsce oraz odpowiednim doświadczeniem w zakresie rynku krajowego, umożliwiającym 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 – na mocy przepisów prawa lub statutu – do kompetencji innych władz Banku wchodzi 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. Ryzyka, 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 Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu, Komitet Inwestycyjny Funduszu Rozwoju Obszarów Miejskich, Komitetu Zarządzania Wydatkami [PIC], Komitet Ryzyka Regulacyjnego, Komitet Kredytowy, Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów, Komitet Public Policy, Komitet Restrukturyzacji, Komitet ds. Odpowiedzialnego Biznesu i Zrównoważonego Rozwoju, Komitet Kapitałowy, Panel ds. Dostawców, Forum Testów Warunków Skrajnych Kapitału, Komitet ds. Doradztwa Inwestycyjnego, Komitet Kontroli Ryzyka, Komitet ds. Ryzyka Cyberbezpieczeństwa, 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 umocowni 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 2018 r. obowiązywały zasady wynagradzania Rady Nadzorczej (RN) przyjęte uchwałą nr 41 ZWZ Santander Bank Polska S.A. z dnia 17 maja 2017 r. oraz uchwałą ZWZ Santander Bank Polska S.A. nr 34 z dnia 16 maja 2018 r. Ustalono je 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 przyznano wynagrodzenia. Są to panowie: Gerry Byrne, José Manuel Campa, José García Cantera i José Luis de Mora.

Poniższa tabela prezentuje wynagrodzenie otrzymane przez Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. w 2017 r. i 2018 r. z tytułu pełnionych przez nich funkcji nadzorczych.

Imię i nazwisko	Stanowisko	2018		2017	
		za okres	Kwota (w tys. zł)	za okres	Kwota (w tys. zł)
Gery Byrne <sup>1)</sup>	Przewodniczący	01.01.2018-31.12.2018	-	01.01.2017-31.12.2017	-
José Luis de Mora <sup>1)</sup>	Zastępca Przewodniczącego Rady	01.01.2018-31.12.2018	-	01.01.2017-31.12.2017	-
José Manuel Campa <sup>1)</sup>	Członek Rady	01.01.2018-31.12.2018	-	17.05.2017-31.12.2017	-
José García Cantera <sup>1)</sup>	Członek Rady	01.01.2018-31.12.2018	-	01.01.2017-31.12.2017	-
Danuta Dąbrowska	Członek Rady	01.01.2018-31.12.2018	232	01.01.2017-31.12.2017	234
David Hexter	Członek Rady	01.01.2018-31.12.2018	274	01.01.2017-31.12.2017	263
Witold Jurcewicz	Członek Rady	01.01.2018-31.12.2018	231	01.01.2017-31.12.2017	240
John Power	Członek Rady	01.01.2018-31.12.2018	198	01.01.2017-31.12.2017	272
Jerzy Surma	Członek Rady	01.01.2018-31.12.2018	269	01.01.2017-31.12.2017	244
Marynika Woroszyńska-Sapieha	Członek Rady	01.01.2018-31.12.2018	228	01.01.2017-31.12.2017	214
José Manuel Varela <sup>2)</sup>	Członek Rady			01.01.2017-17.05.2017	89

- 1) Panowie: Gerry Byrne, José Manuel Campa, José García Cantera i José Luis de Mora nie pobierali wynagrodzenia z tytułu funkcji pełnionych w RN.  
2) Zgodnie z uchwałą WZ z dnia 17 maja 2017 r. powołano RN na nową kadencję w dotychczasowym składzie, uzupełnionym o p. José Manuel Campa, ale bez p. José Manuel Varela.

Pan John Power otrzymał dodatkowo wynagrodzenie w wysokości 853,5 tys. zł za sprawowanie w imieniu Rady Nadzorczej indywidualnego nadzoru nad procesem integracji wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. z Santander Bank Polska S.A. (PLN 84,0 tys. zł w 2017 r.) oraz wynagrodzenie w wysokości 37,3 tys. zł (28,7 tys. zł w 2017 r.) z tytułu funkcji pełnionej w Radzie Nadzorczej spółki zależnej Banku.

Poza p. Johnem Powerem żaden członek Rady Nadzorczej nie zasiadał w organach spółek zależnych lub stowarzyszonych Santander Bank Polska S.A.

### 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 dostosowane zostały do aktualnie obowiązujących przepisów prawa oraz regulacji wewnętrznych, z uwzględnieniem Polityki wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.

Członkowie Zarządu Santander Bank Polska S.A. zawarli 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.

#### Przepisy wewnętrzne regulujące wynagrodzenie osób zarządzających

Zasady wynagradzania członków Zarządu oraz zidentyfikowanych pracowników Grupy (osoby mające istotny wpływ na profil ryzyka Grupy) w zakresie stałych i zmiennych składników wynagrodzenia, reguluje „Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.” obowiązująca od 20 kwietnia 2017 r.

## Wynagrodzenie stałe

Zgodnie ze statutem Santander Bank Polska S.A. oraz Polityką wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A. 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 2017 r. i 2018 r. członkom Zarządu Santander Bank Polska S.A. z tytułu funkcji sprawowanych w organie zarządzającym Banku.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Okres	2018		2017 <sup>2)</sup>		
			Wynagrodzenie (w tys. zł)	Dodatkowe korzyści <sup>3)</sup> (w tys. zł)	Wynagrodzenie (w tys. zł)	Dodatkowe korzyści <sup>3)</sup> (w tys. zł)	
Michał Gajewski	Prezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	2 082	93	01.01.2017-31.12.2017	1 931	92
Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 198	93	01.01.2017-31.12.2017	1 012	92
Michael McCarthy	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 301	24	01.01.2017-31.12.2017	1 162	23
Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 273	50	01.01.2017-31.12.2017	1 222	99
Arkadiusz Przybył	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 288	92	10.03.2017-31.12.2017	978	69
Mirosław Skiba <sup>1)</sup>	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-16.05.2018	389	46	01.01.2017-31.12.2017	1 032	93
Feliks Szyszowskiak	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 066	93	01.01.2017-31.12.2017	1 032	93
Eamonn Crowley	Członek Zarządu				01.01.2017-16.02.2017	167	3
Artur Chodacki <sup>1)</sup>	Członek Zarządu	01.01.2018-16.05.2018	272	34	01.01.2017-31.12.2017	716	93
Carlos Polaino Izquierdo	Członek Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 491	320	01.01.2017-31.12.2017	1 347	246
Marcin Prell <sup>1)</sup>	Członek Zarządu	01.01.2018-16.05.2018	338	35	01.01.2017-31.12.2017	912	93
Maciej Reluga	Członek Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	883	92	16.02.2017-31.12.2017	631	71
Dorota Strojowska	Członek Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	992	93	01.04.2017-31.12.2017	632	69

1) Zmiany powstałe w Zarządzie Santander Bank Polska S.A. w 2018 r. są efektem powołania w dniu 16 maja 2018 r. Zarządu na nową kadencję w dotychczasowym składzie z wyjątkiem p. Mirosława Skiby, p. Artura Chodackiego oraz p. Marcina Prella.

2) Zmiany powstałe w Zarządzie Santander Bank Polska S.A. w 2017 r. są efektem rezygnacji p. Eamonna Crowley z funkcji członka Zarządu Banku (16 lutego 2017 r.), objęcia funkcji członka Zarządu przez Dorotę Strojowską (1 kwietnia 2017 r.) oraz rozszerzenia składu Zarządu o p. Arkadiusza Przybyła (10 marca 2017 r.).

3) 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 2018 r. członkom Zarządu wypłacony został ekwiwalent z tytułu niewykorzystanych urlopów wypoczynkowych w kwocie 146,3 tys. zł. Analogiczny ekwiwalent w 2017 r. wyniósł 124,7 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 premiewego dla członków Zarządu (przyjętego uchwałą Rady Nadzorczej), który określa warunki ustalania premii i puli premiewej 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 2017 r. i w 2018 r.

Imię i nazwisko	Stanowisko	2018 <sup>2)</sup>		2017 <sup>3)</sup>	
		Okres	Nagrody wypłacone (w tys. zł)	Okres	Nagrody wypłacone (w tys. zł)
Michał Gajewski	Prezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	690	01.01.2017-31.12.2017	-
Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 142	01.01.2017-31.12.2017	1 049
Michael McCarthy	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 224	01.01.2017-31.12.2017	1 077
Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 415	01.01.2017-31.12.2017	1 291
Arkadiusz Przybył	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	345	01.01.2017-31.12.2017	-
Mirosław Skiba <sup>1)</sup>	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-16.05.2018	1 155	01.01.2017-31.12.2017	1 074
Feliks Szyszkowiak	Wiceprezes Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	1 170	01.01.2017-31.12.2017	1 083
Eamonn Crowley	Członek Zarządu			01.01.2017-16.02.2017	930
Artur Chodacki <sup>1)</sup>	Członek Zarządu	01.01.2018-16.05.2018	514	01.01.2017-31.12.2017	198
Carlos Polaino Izquierdo	Członek Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	838	01.01.2017-31.12.2017	635
Marcin Prell <sup>1)</sup>	Członek Zarządu	01.01.2018-16.05.2018	926	10.03.2017-31.12.2017	849
Maciej Reluga	Członek Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	255	16.02.2017-31.12.2017	-
Dorota Strojowska	Członek Zarządu	01.01.2018-31.12.2018	267	01.04.2017-31.12.2017	-

1) Zmiany powstałe w składzie Zarządu w 2018 i 2017 r. zostały opisane pod tabelą powyżej prezentującą wynagrodzenia stałe.

2) Nagrody wypłacone w 2018 r. obejmują część nagrody należnej odpowiednio za lata 2017, 2016 i 2015, której wypłata była warunkowa i została odroczone w czasie.

3) Nagrody wypłacone w 2017 r. obejmują część nagrody należnej odpowiednio za lata 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 2018 r., która byłaby wypłacona częściowo w 2019 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”

Santander Bank Polska S.A. realizuje szóstą już edycję trzyletniego programu motywacyjnego (Program Motywacyjny VI) dla pracowników Banku oraz spółek zależnych istotnie przyczyniających się do wzrostu wartości organizacji, która została 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 i zostaje utrzymana lub pomniejszona na podstawie analiz 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 2018 Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.” oraz raportu rocznego za 2017 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 2017 r. i 31 grudnia 2018 r. zostały zaprezentowane w tabeli poniżej.

Członkowie Zarządu	22.02.2019		13.02.2018	
	Ilość akcji	Liczba uprawnień	Ilość akcji	Liczba uprawnień
	Santander Bank Polska	(Program Motywacyjny VI)	Santander Bank Polska	(Program Motywacyjny VI)
Michał Gajewski	-	5 420	-	5 420
Andrzej Burliga	4 389	2 820	4 389	2 820
Artur Chodacki <sup>1)</sup>	-	-	790	2 030
Michael McCarthy	1 528	3 250	1 528	3 250
Carlos Polaino Izquierdo	631	2 820	631	2 820
Juan de Porras Aguirre	1 397	2 240	1 397	2 240
Marcin Prell <sup>1)</sup>	-	-	1 250	2 540
Arkadiusz Przybył	-	3 390	-	3 390
Maciej Reluga	505	2 030	505	2 030
Mirosław Skiba <sup>1)</sup>	-	-	2 474	2 880
Dorota Strojowska	635	2 370	635	2 370
Feliks Szyszkowiak	1 621	2 880	1 621	2 880
<b>Razem</b>	<b>10 706</b>	<b>27 220</b>	<b>15 220</b>	<b>34 670</b>

1) Zmiany powstałe w składzie Zarządu w 2018 i 2017 r. zostały opisane pod tabelą powyżej prezentującą wynagrodzenia stałe.

## 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 (satysfakcja 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 wyniosły 10 103 tys. zł według stanu na dzień 31 grudnia 2018 r. wobec 11 054 tys. zł na dzień 31 grudnia 2017 r. Udzielono je na warunkach ogólnie obowiązujących.

Środki ulokowane w Banku Zachodnim WBK S.A. przez osoby zarządzające wyniosły 13 714 tys. zł według stanu na 31 grudnia 2018 r. wobec 17 328 tys. zł na 31 grudnia 2017 r.

### Rezerwy na zobowiązania pracownicze

Rezerwy na zobowiązania pracownicze wykazane w nocie 49 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2018 rok” obejmują rezerwy na niewykorzystane urlopy Członków Zarządu Banku w wysokości 1 184 tys. zł wobec 797 tys. zł za 2017 r.

## 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 Santander Bank Polska S.A. dotycząca zrównoważonego rozwoju (CSR)” 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. „Mów otwarcie” oraz polityka „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 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 Barrier). Ponadto Bank uruchomił projekt Różnosprawni, którego celem jest budowanie inkluzywnego i różnorodnego środowiska pracy poprzez zatrudnianie osób z niepełnosprawnością. W ramach tych działań w 2018 r. podnoszono świadomość pracowników i menedżerów na temat praw i potrzeb osób z niepełnosprawnością, przełamywano bariery oraz tworzone warunki sprzyjające zgłaszaniu przez pracowników orzeczeń o niepełnosprawności, co przełożyło się na wzrost liczby różnosprawnych zespołów.

## Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących, zarządzających i administrujących

Obowiązująca w Banku „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 kwalifikacji członków Zarządu oraz osób pełniących najwyższe funkcje w Santander Bank Polska S.A.” oraz „Polityka doboru i oceny kwalifikacji 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 – odznaczali się szerokim spektrum cech i kompetencji oraz niezależnością sądów i opinii. Wprowadzona 6 lipca 2018 r. „Polityka różnorodności w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A.” podkreśla znaczenie ww. cech oraz wskazuje na konieczność zapewnienia równowagi płci w składzie Zarządu oraz brak jakiegokolwiek dyskryminacji wśród kandydatów na członków Zarządu, zwłaszcza pod względem płci, wykształcenia, doświadczenia i wieku.

Santander Bank Polska S.A. dokłada starań, aby w organach nadzorujących i zarządzających ograniczyć nadreprezentatywność jednej płci przy zachowaniu niezbędnych kryteriów kwalifikacyjnych oraz istotnych przesłanek zarządzania różnorodnością. Na dzień 31 grudnia 2018 r. w Radzie Nadzorczej zasiadały dwie kobiety: p. Danuta Dąbrowska i p. Marynika Woroszyńska-Sapieha. W Zarządzie kobiety reprezentowane były przez p. Dorotę Strojkową zarządzającą Pionem Partnerstwa Biznesowego.

Wśród kadry kierowniczej wyższego szczebla kobiety stanowią 44,6%, a wśród kierownictwa szczebla średniego odsetek ten wynosi aż 62,0%.

Zgodnie ze strategią zarządzania kadrą, powołując Członków Zarządu, Rada Nadzorcza dążyć będzie do osiągnięcia poziomu co najmniej 30% kobiet w składzie Zarządu do 2025 r., starając się jednocześnie o większe zróżnicowanie z pod względem pochodzenia geograficznego. Komitet Nominacji Rady Nadzorczej uwzględnić będzie zasoby całej Grupy Santander oraz cele biznesowe w działalności transgranicznej.

Obecna Rada Nadzorcza, Zarząd Banku oraz pozostała kluczowa kadra ze statusem osoby zidentyfikowanej (kluczowi menedżerowie) 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:

<b>Płeć</b>	<b>Kobiety</b>	<b>Mężczyźni</b>				
Rada Nadzorcza	2	8				
Zarząd	1	8				
Kluczowi menedżerowie	10	46				

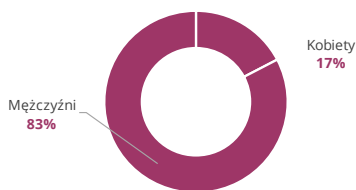
  

<b>Wiek</b>	<b>30-40 lat</b>	<b>41-50 lat</b>	<b>51-60 lat</b>	<b>powyżej 60 lat</b>		
Rada Nadzorcza	-	-	6	4		
Zarząd	-	3	6	-		
Kluczowi menedżerowie	13	34	9	-		

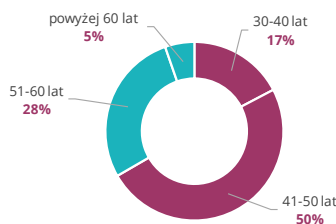
  

<b>Staż w Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>do 5 lat</b>	<b>6-10 lat</b>	<b>11-15 lat</b>	<b>16-20 lat</b>	<b>21-25 lat</b>	<b>wyżej 25 lat</b>
Rada Nadzorcza	4	4	-	2	-	-
Zarząd	3	3	-	1	2	-
Kluczowi menedżerowie	12	4	9	15	7	9

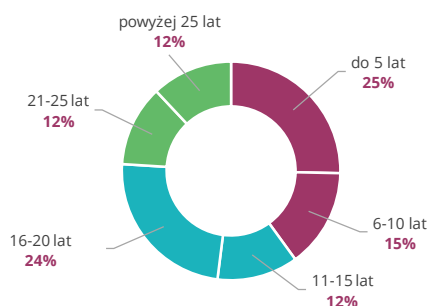
PŁEĆ KADRY NADZORUJĄCEJ I KLUCZOWEJ KADRY  
KIEROWNICZEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A.



WIEK KADRY NADZORUJĄCEJ I KLUCZOWEJ KADRY  
KIEROWNICZEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A.



STAŻ KADRY NADZORUJĄCEJ I KLUCZOWEJ KADRY  
KIEROWNICZEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A.



## 7. System kontroli sprawozdań finansowych

### System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem

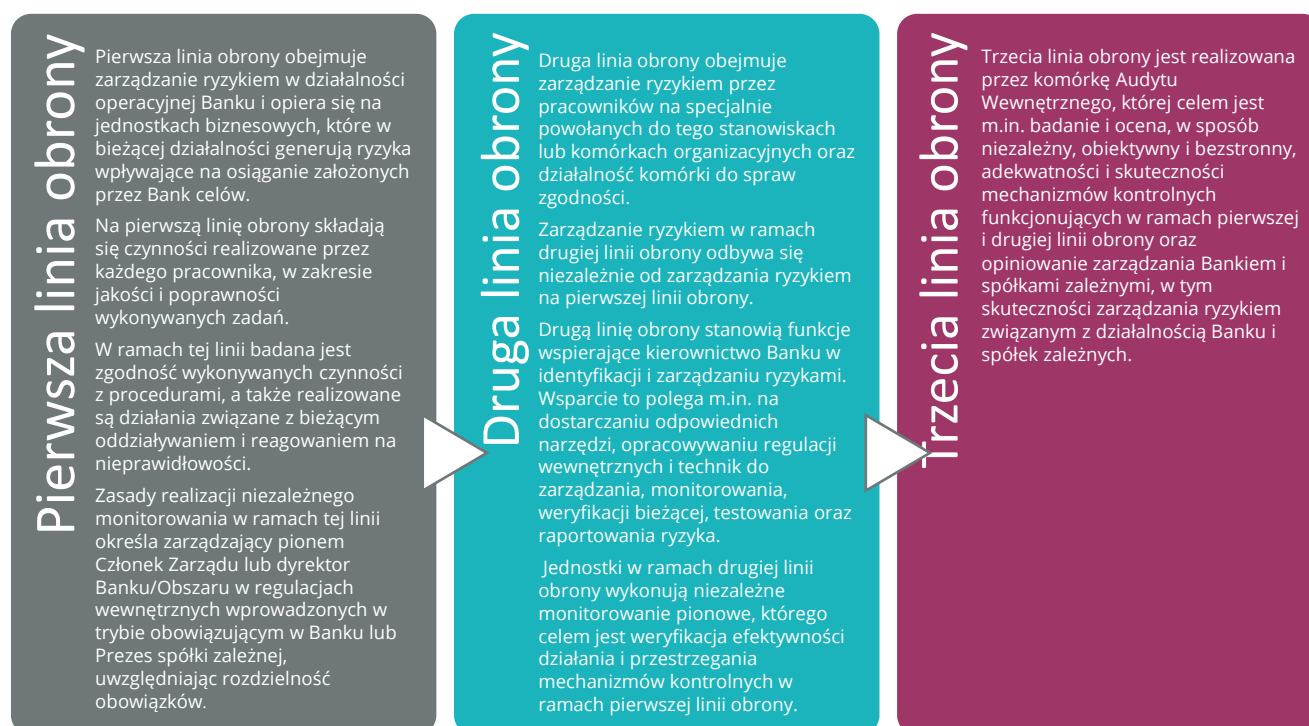
#### Funkcjonowanie systemu kontroli wewnętrznej

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.

W Banku obowiązują przepisy wewnętrzne opisane w „Polityce funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej w Santander Bank Polska S.A.”. W dokumencie tym określono m.in. cel, strukturę i zakres systemu kontroli wewnętrznej oraz wyszczególniono obowiązki związane z funkcjonowaniem systemu. W szczególności w ww. polityce oraz innych regulacjach został opisany obowiązujący w Banku system kontroli wewnętrznej, określający zasady i organizację identyfikacji poszczególnych rodzajów ryzyka istotnego z punktu widzenia środowiska kontrolnego oraz odnoszących się do nich mechanizmów kontrolnych, mechanizmów kontroli ryzyka oraz kontroli w ramach niezależnego monitorowania przestrzegania tych mechanizmów. Niezależne monitorowanie jest wpisane w procesy realizowane w jednostkach wraz z jednoznacznym przypisaniem odpowiedzialności za ich skuteczne funkcjonowanie. Monitorowanie, testowanie i raportowanie ma na celu zapewnienie skutecznego środowiska kontrolnego zarówno pod względem konstrukcji, jak i 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 niewykrucia 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 2018 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 2018 – 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 w dniu 19 kwietnia 2017 r. Rada Nadzorcza Banku Zachodniego WBK S.A. podjęła uchwałę w sprawie wyboru PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia:

- przeglądu półrocznego sprawozdania finansowego Banku i półrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku za pierwsze półrocze 2017 r. i 2018 r.;
- badania sprawozdania finansowego Banku oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku za 2017 r. i 2018 r.

Umowy Banku z PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. zawierane są na okresy niezbędne do przeprowadzenia ww. prac.

Bank korzystał z usług doradczych świadczonych przez PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. 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 szczególności w zakresie zasad rotacji biegłego rewidenta.

## Wynagrodzenie audytora zewnętrznego

Poniżej podano wynagrodzenie otrzymane przez PricewaterhouseCoopers Polska Sp. z o.o. w 2017 r. i 2018 r. z tytułu badania/przeglądu sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Banku Zachodniego WBK S.A. w oparciu o zawarte umowy.

Wynagrodzenie audytora zewnętrznego (w tys. zł)	Rok obrotowy kończący się 31.12.2018	Rok obrotowy kończący się 31.12.2017
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do jednostki dominującej <sup>1)</sup>	3 109	2 363
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do jednostek zależnych	2 114	2 107
Wynagrodzenie z tytułu innych usług poświadczających, w tym przeglądu w odniesieniu do jednostki dominującej i jednostek zależnych <sup>1)</sup>	908	870
Wynagrodzenie z tytułu usług innych niż poświadczające <sup>2)</sup>	493	461

1) Wynagrodzenie za badanie wykonane w 2018 r. i 2017 r. w oparciu o Umowę z Santander Bank Polska S.A. o przeprowadzenie badania i przeglądu sprawozdań finansowych z dnia 9.05.2018 r. i 19.06.2017 r.

2) Wynagrodzenie z tytułu usług innych niż poświadczające obejmuje usługi na rzecz Santander Bank Polska S.A. dot. m.in. raportu nt. aktywów i programu Jessica.

## 8. Wszczęte postępowania sądowe

Na dzień 31 grudnia 2018 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)	31.12.2018	31.12.2017
Wartość przedmiotu sporu w sprawach z powództwa Grupy	730,1	717,6
Wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których Grupa jest pozwany <sup>1)</sup>	550,8	359,4
Wartość wierzytelności Grupy w sprawach o układ lub upadłość	47,2	3,8
<b>Wartość wszystkich prowadzonych spraw sądowych</b>	<b>1 328,1</b>	<b>1 080,8</b>
<b>Udział [%] spraw sądowych w kapitale własnym</b>	<b>4,98%</b>	<b>4,60%</b>
Wartość istotnych zakończonych postępowań	565,3	532,5

1) W dniu 20.10.2017 r. do Santander Bank Polska S.A. wpłynął pozew zbiorowy złożony przez kredytobiorców posiadających umowy na kredyty indeksowane do franka szwajcarskiego udzielone przez byłą Kredyt Bank S.A. Całkowita kwota roszczenia została oszacowana na dzień 31.12.2017 r. w oparciu o dostępne dokumenty na kwotę 32,3 mln zł. W dniu 27.02.2018 r. do Banku zostały dostarczone dokumenty dotyczące rozszerzenia pozwu o kolejne grupy kredytobiorców i wartość przedmiotu sporu wzrosła do 47,0 mln zł. Bank złożył odpowiedź na pozew i według stanu na dzień sporządzenia sprawozdania finansowego postępowanie znajduje się w fazie oczekiwania na rozstrzygnięcie sądu w przedmiocie dopuszczalności rozpoznania sprawy w postępowaniu grupowym.

## XIV. Oświadczenie na temat informacji niefinansowych

Podstawą prawną niniejszego oświadczenia Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. jest Ustawa o Rachunkowości, w szczególności artykuł 49b oraz artykuł 55. Poza niniejszym oświadczeniem stanowiącym wyodrębnioną część Sprawozdania Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (obejmującego Sprawozdanie Zarządu z działalności Santander Bank Polska S.A.), Bank wydaje również raporty odpowiedzialnego biznesu, które w kompleksowy sposób prezentują oddziaływanie społeczne i środowiskowe Banku.

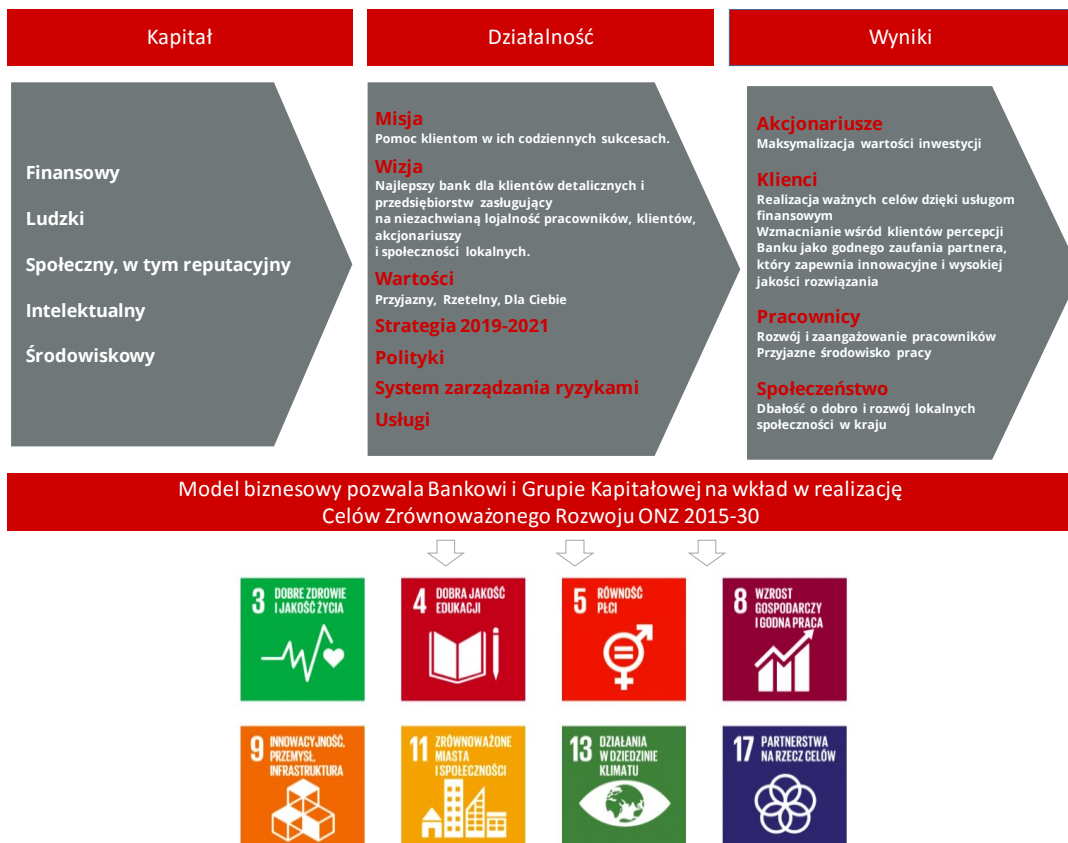
Oświadczenie zostało sporządzone przy wykorzystaniu standardu raportowania Global Reporting Initiative Standards, w szczególności w zakresie doboru zagadnień dotyczących obszarów: pracowniczego, społecznego, środowiskowego, poszanowania praw człowieka i przeciwdziałania korupcji, a także na poziomie prezentowanych wybranych wskaźników.

### 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 usługi Banku, zapewniając klientom dostęp do jednostek uczestnictwa/certyfikatów funduszy inwestycyjnych, produktów ubezpieczeniowych, leasingowych, faktoringowych, maklerskich i szerokiej oferty kredytów konsumpcyjnych.

„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, bazując na wielu kategoriach kapitałów, 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 szereg kapitałów, w tym kapitał finansowy (np. depozyty), kapitał ludzki (np. pracownicy), kapitał intelektualny (licencje, procesy), kapitał społeczny (m.in. reputacyjny) oraz czerpie jak każda firma z kapitału środowiskowego (np. wykorzystanie energii). Przetwarzając te kapitały poprzez swoją strategię, działania i produkty tworzy wartość nie tylko dla akcjonariuszy, ale również szerszego grona interesariuszy.

#### TWORZENIE WARTOŚCI PRZEZ BANK I GRUPĘ KAPITAŁOWĄ



<b>Kluczowe wskaźniki związane z działalnością jednostki</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Liczba klientów bankowych ogółem w tys. (Grupa Kapitałowa)	6 956,3	6 454
Liczba klientów bankowych ogółem w tys. (Bank), w tym:	4 884,2	4 412
Liczba użytkowników serwisu bankowości elektronicznej	4 019,1	3 388
Zysk przypadający akcjonariuszom Banku (w mln zł)	2 365,2	2 213,1
Zysk za okres (w mln zł)	2 167,2	1 916,2
ROE (Grupa Kapitałowa)	11,9%	12,2%
ROE (Bank)	11,4%	11,0%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów (Grupa Kapitałowa)	91,9%	96,7%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów (Bank)	84,2%	88,6%
Współczynnik kapitałowy (Grupa Kapitałowa)	15,98%	16,69%
Współczynnik kapitałowy (Bank)	14,04%	18,95%

## 2. System zarządzania ryzykiem

Standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach i rekomendacjach nadzorczych wyznaczają ramy funkcjonującego w organizacji systemu zarządzania ryzykiem. W Banku i Grupie Kapitałowej wszystkie jednostki odpowiadają za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka tworząc tzw. pierwszą linię obrony. Ustalany jest profil ryzyka, zatwierdzany przez Komitet Zarządzania Ryzykiem. Poziom akceptowalnego ryzyka i szereg limitów na ryzyko jest zapisanych w „Deklaracji akceptowalnego poziomu ryzyka” (tzw. apetyt na ryzyko), którą uchwała Zarząd i zatwierdza Rada Nadzorcza.

W systemie zarządzania ryzykiem identyfikuje się następujące istotne ryzyka: ryzyko kredytowe, ryzyko rynkowe, ryzyko płynności, ryzyko kapitałowe, ryzyko modeli, ryzyko biznesowe, ryzyko nadmiernej dźwigni finansowej, ryzyko operacyjne oraz ryzyko braku zgodności obejmujące: ryzyko regulacyjne, ryzyko prowadzenia działalności (ryzyko conduct) i ryzyko przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu, a także ryzyko reputacyjne. 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 ryzyka społeczne i środowiskowe związane z finansowaniem.



Ryzyko	Opis ryzyka	Zarządzanie ryzykiem	Możliwy znaczący negatywny wpływ na zagrożenia:				
			S	P	Ś	PCz	PK
<b>Ryzyko operacyjne</b>	Ryzyko określane jako strata wynikająca z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów, a także ze zdarzeń zewnętrznych.	Bank i Grupa Kapitałowa stosują „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 wyznaczania standardów zarządzania ryzykiem operacyjnym.	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Ryzyko braku zgodności</b> (ryzyko regulacyjne; ryzyko prowadzenia działalności (ryzyko conduct); ryzyko przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu).	Przez ryzyko braku zgodności rozumie się ryzyko sankcji prawnych, regulacyjnych, istotnej straty finansowej, wpływającej na wyniki lub negatywnego wpływu na reputację, jakie Bank może ponieść w wyniku nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz 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"> <li>• identyfikacja ryzyka braku zgodności;</li> <li>• ocena zidentyfikowanego ryzyka;</li> <li>• stosowanie mechanizmów kontroli ryzyka;</li> <li>• monitoring wielkości i profilu ryzyka;</li> <li>• raportowanie wyników.</li> </ul> <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> <p>1. W ramach pierwszej linii obrony zarządzanie ryzykiem braku zgodności odbywa się w działalności operacyjnej; w ramach realizacji procesów zarówno w obszarach działalności biznesowej (tzw.: conduct of business) jak i pozostałych obszarach funkcjonowania Banku (tzw.: non conduct of business).</p> <p>Na drugą linię obrony składa się weryfikacja bieżąca pionowa oraz testowanie pionowe, których zakres jest dostosowany do specyfiki procesu i poziomu ryzyka.</p> <p>2. Zadania drugiej linii są prowadzone przez Komórkę Zapewnienia Zgodności lub inną wyznaczoną jednostkę organizacyjną, działającą na podstawie przepisów wewnętrznych, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dla zobowiązań z zakresu prawa pracy – jednostka ds. kadr,</li> <li>• dla zobowiązań z zakresu prawa spółek – jednostka ds. nadzoru korporacyjnego,</li> <li>• dla zobowiązań z zakresu przepisów BHP – jednostka ds. BHP,</li> <li>• dla zobowiązań z zakresu wymogów rachunkowych, sprawozdawczych i podatkowych,</li> <li>• jednostki ds. finansów, rachunkowości i podatków,</li> <li>• dla zobowiązań z zakresu wymogów ostrożnościowych – jednostki ds. ryzyka.</li> </ul>	✓	✓			✓

		<p>3. Na trzecią linię obrony składa się działalność komórki audytu wewnętrznego.</p> <p>Ponadto funkcjonują komitety specjalistyczne wspierające procesy zarządzania ryzykiem jak Generalny Komitet Zapewnienia Zgodności, Komitet ds. Ryzyka Regulacyjnego, Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów, Komitet ds. Przeciwdziałania Praniu Brudnych Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu .</p> <p>Wśród polityk należy wyróżnić „Generalny Kodeks Postępowania” oraz „Zasady zapobiegania ryzyku odpowiedzialności karnej”.</p>					
<p><b>Ryzyko reputacyjne</b> (stanowiące element składowy ryzyka braku zgodności)</p>	<p>Ryzyko uszczerbku na wizerunku Banku i Grupy Santander, postrzeganym z perspektywy klientów Banku i Grupy, ich pracowników, akcjonariuszy oraz szerszych społeczności, doznanego na skutek materializacji innych rodzajów ryzyka, w tym poszczególnych kategorii ryzyka braku zgodności.</p>	<p>Właścicielami ryzyka utraty reputacji są Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu oraz Obszar Zapewnienia Zgodności, które korzystają z szeregu mechanizmów, do których m.in. należą: 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”.</p>	✓	✓			
<p><b>Ryzyka społeczne i środowiskowe związane z finansowaniem</b></p>	<p>Ryzyka społeczne i środowiskowe wynikające z działalności prowadzonej przez klientów w sektorach wrażliwych, stanowiące element składowy ryzyka reputacyjnego.</p>	<p>Nadrzędnym dokumentem dotyczącym ryzyk społecznych i środowiskowych jest „Polityka Santander Bank Polska SA dotycząca zrównoważonego rozwoju (CSR)”, która obejmuje całą Grupę Kapitałową. W zakresie ryzyk uzupełniają ją polityki zarządzania ryzykiem sektorowym w przypadku „wrażliwych sektorów”, takich jak: przemysł obronny, energetyczny, towarów rolno-spożywczych (tzw. <i>soft commodities</i>) oraz polityka finansowania sektorów wrażliwych. 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.</p> <p>Ponadto w tym obszarze Bank respektuje międzynarodowe dobre praktyki w zakresie pomocy społecznej i ochrony środowiska, zwłaszcza Zasady Równikowe (<i>Equator Principles</i>).</p>	✓	✓	✓	✓	

S- społeczne, P-pracownicze, Ś-środowiskowe, PCz- Praw człowieka, PK- przeciwdziałania korupcji

W celu wzmocnienia funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem Bank prowadzi działania polegające na wzmocnieniu wśród pracowników świadomości ryzyka oraz tego, że każdy z nich jest odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem, a także wie jak należy postąpić w sytuacji jego wystąpienia. Kultura ryzyka, którą rozwija Santander Bank Polska nazywa się **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 w ramach **Risk pro Banking School**, obejmująca szkolenia z zakresu zarządzania ryzykiem (ponad 100 szkoleń zorganizowanych w 2018 r.), działania świadomościowe wśród pracowników dotyczące występowania ryzyka w codziennej pracy, udostępnienie kanałów anonimowego zgłaszania niepokojących sytuacji, elementy systemu motywacyjnego skłaniające pracowników do przestrzegania wartości kultury ryzyka. Uzupełniane są one przez organizację wydarzeń, takich jak „Tydzień Kultury Ryzyka”, podczas którego promowane są dobre praktyki zarządzania ryzykiem poprzez udostępnianie pracownikom artykułów, wywiadów, infografik, oraz poprzez dyskusje i konkursy. Wyniki Badania Zaangażowania pracowników Banku (2018 r.) pokazały, że **97% pracowników** potrafi zidentyfikować ryzyka, z którymi styka się w codziennej pracy i bierze za nie odpowiedzialność.

Szczegółowy opis systemu zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej opisany jest w rozdz. XII „Zarządzanie ryzykiem i kapitałem”.

### 3. Polityki dotyczące zagadnień przeciwdziałania korupcji i ich wyniki

Ze względu na swoją działalność zarówno Bank, jak i Grupa Kapitałowa mają status instytucji zaufania publicznego. Dlatego ich działalność reguluje szereg wytycznych krajowych oraz unijnych, które zapewniają bezpieczeństwo powierzonych środków i stabilność systemu bankowego. Jedną z istotnych kwestii w tym zakresie jest przeciwdziałanie korupcji. W Banku i Grupie Kapitałowej funkcjonuje sprawna infrastruktura etyczna, której fundamentem jest **„Generalny Kodeks Postępowania”** (dalej „Kodeks”) odnoszący się do każdego pracownika Banku oraz Grupy Kapitałowej. Zawiera on standardy etyczne stosowane w całej Grupie Santander, do której należy Grupa Kapitałowa oraz zapisy dotyczące specyficznych sytuacji, z których część w szczególności dotyczy przeciwdziałania korupcji. Należą do nich następujące działy Kodeksu:

1. Konflikt interesów obejmujący relacje z Grupą, transakcje bankowe, inwestowanie w spółki oraz relacje z dostawcami, klientami a także podarunki, prowizje i inne korzyści finansowe. Dodatkowo zarówno w Banku, jak i w Grupie Kapitałowej obowiązuje „Ogólna Polityka dotycząca zarządzania konfliktami interesów”, stanowiąca uzupełnienie zapisów kodeksu generalnego.
2. Współpraca z innymi podmiotami oraz kontakty z regulatorami.
3. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
4. Praktyki o charakterze korupcyjnym.

„Generalny Kodeks Postępowania” określa również organizację oraz zakres odpowiedzialności jednostek. Odpowiedzialnymi za wdrażanie zasad Kodeksu są kierownictwo jednostki Compliance, Komitet ds. Zgodności z Wymogami Regulacyjnymi Grupy Santander, Audyt Wewnętrzny, Komitet Audytu i Zapewniania Zgodności, Rada Nadzorcza, Jednostka ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi, Rada Etyki Biznesu. Kodeks wyznacza również rolę szefów jednostek, obszarów i pionów. Ponadto Kodeks jasno określa konsekwencje naruszenia zapisów.

„Generalny Kodeks Postępowania” tworzy fundamenty kultury otwartości i zwracania przez pracowników uwagi na nieprawidłowości. Poświęca on odrębną część procesowi zgłaszania nieprawidłowości (tzw. whistleblowing), zapewnienia poufności w tym procesie, a także analizy zgłaszanych nieprawidłowości.

Dokumentem, który uszczegóławia podejście Banku i Grupy Kapitałowej do przeciwdziałania korupcji jest **„Program antykorupcyjny”**. Podkreśla on podejście „zero tolerancji” dla korupcji i ustala zasady w odniesieniu do przeciwdziałania korupcji. Na „Program antykorupcyjny” składają się następujące elementy:

1. Mechanizmy kontrolne
  - a. Rejestr podarunków i zaproszeń dla funkcjonariuszy publicznych
  - b. Działania podejmowane przez agentów, pośredników, doradców i partnerów
  - c. Działalność w krajach wysokiego ryzyka
  - d. Księgowe mechanizmy kontrolne
  - e. Oferowanie podarunków czy zaproszeń pracownikom lub członkom kierownictwa Banku
2. Kanał do zgłaszania przypadków naruszeń
3. Szkolenia
4. Odpowiedzialność korporacyjnego obszaru compliance

Kwestie przeciwdziałania korupcji ujęte są również w parasolowej polityce **„Polityka Santander Bank Polska S.A. dotycząca zrównoważonego rozwoju (CSR)”**, która obejmuje podejście Banku i Grupy Kapitałowej do prowadzenia działalności w sposób odpowiedzialny i zgodny z zasadami zrównoważonego rozwoju.

W efekcie wdrożenia Kodeksu i uzupełniających go dokumentów pracownicy Banku i Grupy Kapitałowej przechodzą szkolenia z zakresu polityki i procedur antykorupcyjnych.

Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityki antykorupcyjnej	2018	2017
<b>Procent pracowników, którzy zapoznali się z polityką i procedurami antykorupcyjnymi w organizacji:</b>		
Grupa Kapitałowa	100%	100%
Bank	100%	100%
<b>Procent pracowników, którzy przeszli szkolenia antykorupcyjne:</b>		
Grupa Kapitałowa	93%	97%
Bank	92%	97%

Niższy wskaźnik w 2018 r. wynika z włączenia pracowników byłego Deutsche Bank Polska S.A. w struktury Santander Bank Polska S.A.

## 4. Polityki dotyczące zagadnień pracowniczych i ich wyniki

Zatrudnienie w samym Santander Bank Polska S.A. wynosi 12 253 etatów, natomiast w Grupie Kapitałowej 15 347 etatów. W Banku i Grupie Kapitałowej funkcjonuje szereg dokumentów regulujących zagadnienia pracownicze.

Podstawowe zagadnienia pracownicze ustalające wewnętrzny porządek oraz prawa i obowiązki pracowników i pracodawcy reguluje „Regulamin Pracy” Banku. Spółki Grupy Kapitałowej zatrudniające ponad 50 pracowników również posiadają regulaminy pracy. Szczegółowe podejście do kwestii dotyczących miejsca pracy wyznaczają Polityki HR. Istotnym dla rozwoju Banku jak i Grupy Kapitałowej jest rozwój kompetencji pracowników. Cele w tym zakresie wyznaczane są przez Politykę Szkoleniową. Od 2016 r. bank jest sygnatariuszem „Karty Różnorodności”, inicjatywy administrowanej przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, której celem jest upowszechnienie zarządzania różnorodnością w Polsce. Przyjęcie „Karty Różnorodności” oznacza wprowadzanie jej zapisów w środowisku pracy Banku. Szczególne znaczenie w tym zakresie mają zapisy Polityki „Szacunek i godność”, która odnosi się do tworzenia różnorodnego środowiska pracy, w którym przestrzegane są zasady etyczne oraz szanowana jest godność osobista każdego z pracowników, co zapobiega negatywnym zjawiskom dyskryminacji, mobbingu, molestowania. Załącznikiem nr 2 do tej polityki jest „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. Bank przyjął w 2018 r. „Politykę Różnorodności w składzie Zarządu Banku”, zgodnie z którą Bank dokłada 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, przy jednoczesnych staraniach o zapewnienie równowagi płci w składzie Zarządu oraz braku jakiegokolwiek dyskryminacji wśród kandydatów na Członków Zarządu. Warto podkreślić, że począwszy od 2018 r. Rada Nadzorcza, powołując Członków Zarządu, dążyć będzie do osiągnięcia poziomu co najmniej 30% kobiet w składzie Zarządu w roku 2025, przy jednoczesnym zapewnieniu różnorodności w składzie Zarządu z perspektywy pochodzenia geograficznego.

Przykładem działania dot. wdrażania Karty Różnorodności było uruchomienie programu „Kobięca Strona Biznesu”, której celem jest zwiększenie liczby kobiet na stanowiskach menedżerskich. W ramach projektu uruchomiony został mentoring i spotkania inspiracyjne. Innym przykładem jest projekt „Różnosprawni”, którego celem jest budowanie inkluzywnego i różnorodnego środowiska pracy poprzez przygotowanie organizacji do zatrudnienia osób z niepełnosprawnością. Od 2018 r. podejmowano działania służące zwiększaniu ilości różnosprawnych zespołów poprzez podnoszenie świadomości w zakresie potrzeb i praw osób z niepełnosprawnością, przełamywanie ewentualnych barier przed zatrudnieniem, tworzenie warunków do dzielenia się z pracodawcą faktem posiadania orzeczenia o niepełnosprawności.

Poza regulaminami pracy kluczowym dokumentem dla pracowników zarówno Banku, i jak i Grupy Kapitałowej jest „Generalny Kodeks Postępowania”, który określa standardy etyczne oraz zasady postępowania obowiązujące wszystkich pracowników. Określa on takie kwestie jak: standardy etyczne, ogólne standardy postępowania ze szczególnym uwzględnieniem szczególnych sytuacji np. konfliktu interesów czy praktyk korupcyjnych. Każdy z pracowników jest zobowiązany do zapoznania się z treścią „Generalnego Kodeksu Postępowania” i jego przestrzegania.

„Generalny Kodeks Postępowania” uzupełniany jest przez „Politykę Santander Bank Polska S.A. dotyczącą zrównoważonego rozwoju (CSR)”, która obejmuje zarówno Bank, jak i Grupę. Określa ona zasady odpowiedzialności Banku i Grupy Kapitałowej w relacjach z interesariuszami, w tym pracownikami. Zobowiązuje on Bank i Grupę Kapitałową do przestrzegania następujących zasad w odniesieniu do swoich pracowników:

1. Poszanowanie różnorodności - zakaz dyskryminacji z powodu płci, rasy/pochodzenia, wieku lub jakichkolwiek innych uwarunkowań.
2. Promowanie stabilności zatrudnienia, elastyczności metod świadczenia pracy i równowagi między pracą a życiem prywatnym, a także zapewnienie bezpieczeństwa i higieny w pracy.
3. Wspieranie równych szans dla pracowników i dążenie do osiągnięcia zrównoważonej reprezentacji kobiet i mężczyzn w przypadku wszystkich funkcji i zakresów obowiązków.
4. Przestrzeganie przez pracowników określonych zasad etyki i odpowiedzialnego postępowania w oparciu o wdrożony Generalny Kodeks Postępowania.
5. Santander Bank Polska SA zachęcać będzie pracowników do udziału w wolontariacie korporacyjnym, celem wspierania lokalnych społeczności i wzmocnienia poczucia dumy pracowników z przynależności do organizacji.

Pracownicy Banku jak i Grupy Kapitałowej angażują się w szereg działań społecznych jako wolontariusze. Wolontariat pracowniczy rozumiany jest jako wszelkie inicjatywy promowane i wspierane przez Santander Bank Polska SA, w które dobrowolnie angażują się pracownicy Banku poświęcając swój czas (częściowo możliwie również w czasie pracy) oraz wykorzystując swoje umiejętności w celu wspierania działań, projektów oraz organizacji non-profit z korzyścią dla lokalnych społeczności. Kwestie wolontariatu pracowniczego reguluje „**Polityka wolontariatu pracowniczego Santander Bank Polska S.A.**”, która obejmuje również pracowników Grupy Kapitałowej. Polityka ta określa trzy obszary działań wolontariackich: 1. wspieranie edukacji i rozwoju nauki, 2. działania na rzecz równych szans oraz 3. budowanie społeczeństwa obywatelskiego. Ponadto „Polityka wolontariatu pracowniczego Santander Bank Polska SA ” wyznacza monitorowane wskaźniki dot. wolontariatu, procedury, w tym jednostki odpowiedzialne organizacyjnie za tę działalność, którymi są Fundacja Santander Bank Polska SA oraz Departament Public Relations we współpracy z jednostką HR.

Więcej informacji na temat działań społecznych i wolontariackich znajduje się w części rozdz. VIII „Relacje z otoczeniem zewnętrznym” dot. m.in. realizacji polityki CSR w Grupie Santander Bank Polska S.A. w 2018 r. (z uwzględnieniem działalności sponsoringowej, charytatywnej) oraz w raportach odpowiedzialnego biznesu Banku dostępnych na stronie internetowej pod adresem: [www.santander.pl/raport-csr](http://www.santander.pl/raport-csr).

#### Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk dot. zagadnień pracowniczych

	2018		2017	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
<b>Liczba pracowników:</b>				
Grupa Kapitałowa	11 194	4 690	10 454	4 030
Bank	8 931	3 710	8 330	3 159
<b>Wskaźnik fluktuacji: <sup>1)</sup></b>				
Grupa Kapitałowa (bez Grupy SCB)	17,5%		17,3%	
Bank	19,3%		17,5%	
<b>Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika:</b>				
Grupa Kapitałowa	55,1		56,8	
Bank	56,9		55,3	

1) Wskaźnik fluktuacji: liczba odejść w okresie poprzez liczbę pracowników na koniec okresu

#### Wskaźniki odzwierciedlające udział kobiet w zarządzaniu

	2018	2017
Udział kobiet wśród kadry kierowniczej wyższego szczebla	44,6%	37,1%
Udział kobiet wśród kadry kierowniczej średniego szczebla Banku	62,0%	60,6%

Bank podejmuje również wiele działań skierowanych do pracowników, które pozwalają na wdrożenie idei stojącej za politykami. Jednym z wielu przykładów jest program **Zdrowie na bank**, podzielony na 4 filary tematyczne – „Jedz zdrowo”, „Bądź aktywny”, „Dbaj o siebie” i „Bądź ergo”. W jego ramach prowadzone są działania edukacyjne i motywacyjne, m.in. w obszarze racjonalnego żywienia, profilaktyki zdrowia fizycznego i psychicznego, promocji ruchu, wypoczynku i ergonomii pracy.

Innym przykładem jest organizowany do 24 lat Rajd Bankowca, który jest największą (ogólnobankową) imprezą rekreacyjno-rodzinną, w której mogą uczestniczyć (na preferencyjnych zasadach) wszyscy pracownicy, emeryci i renciści Banku wraz z rodzinami. W 2018 r. uczestniczyło w niej 1500 pracowników z rodzinami.

## 5. Polityki dotyczące zagadnień poszanowania praw człowieka i ich wyniki

Dokumentem parasolowym wyznaczającym podejście Banku i Grupy Kapitałowej do poszanowania praw człowieka jest „**Polityka Santander Bank Polska SA dotycząca zrównoważonego rozwoju (CSR)**”. Zgodnie z nią Bank w ramach prowadzonej działalności „zobowiązuje się respektować i promować przestrzeganie praw człowieka w odniesieniu do pracowników, klientów, udziałowców, dostawców i społeczności.”

Dokumentem fundamentalnym, który uszczegóławia podejście Banku i Grupy Kapitałowej jest „**Polityka Santander Bank Polska S.A. dot. przestrzegania praw człowieka**”. Polityka ta podtrzymuje zobowiązanie w zakresie poszanowania i ochrony praw człowieka i dotyczy zarówno pracowników Banku jak i jego klientów, dostawców oraz społeczności lokalnych, na rzecz których Bank świadczy usługi. Polityka odnosi się do działalności Banku i Grupy Kapitałowej, stosowanych procesów, usług i operacji. „**Polityka Santander Bank Polska S.A. dot. przestrzegania praw człowieka**” określa szczegółowo zasady oraz zobowiązania dot. ochrony i poszanowania praw człowieka.

## Obszar Polityki Santander Bank Polska SA dot. przestrzegania praw człowieka

## Zagadnienia ujęte w polityce

Relacje z pracownikami Banku	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Zapobieganie dyskryminacji oraz praktykom naruszającym godność osobistą</li><li>✓ Praca przymusowa oraz wykorzystywanie dzieci do pracy</li><li>✓ Poszanowanie prawa do powoływania związków zawodowych oraz zawierania układów zbiorowych</li><li>✓ Ochrona zdrowia pracowników</li><li>✓ Warunki pracy</li></ul>
Współpraca z klientami i dostawcami	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Zobowiązania wobec klientów</li><li>✓ Zobowiązania wobec dostawców</li><li>✓ Zobowiązania wobec partnerów biznesowych</li></ul>
Współpraca z lokalnymi społecznościami	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Poszanowania, wspierania oraz promowania zasad poszanowania praw człowieka w społecznościach lokalnych</li><li>✓ Nadzorowania oraz kontrolowanie wpływu prowadzonej działalności na lokalne społeczności</li><li>✓ Poszanowanie praw człowieka poprzez zapewnienie bezpieczeństwa</li><li>✓ Podejmowania działań w celu zapobiegania korupcji</li></ul>

Odpowiedzialnym za politykę jest Zarząd Banku. Natomiast pracownicy Banku zobowiązani są do informowania o wszelkich przypadkach naruszeń zapisów niniejszej polityki. Pracownicy zgłaszają takie przypadki na specjalną skrzynkę zgodnie z „Generalnym Kodeksem Postępowania” [etyka@santander.pl](mailto:etyka@santander.pl) bez obaw o ewentualne represje lub negatywne konsekwencje.

„Polityka Santander Bank Polska SA dot. przestrzegania praw człowieka” jest uzupełniona o zapisy **Polityki „Szacunek i godność”**, która odnosi się do tworzenia różnorodnego środowiska pracy, w którym przestrzegane są zasady etyczne oraz szanowana jest godność osobista każdego z pracowników, co zapobiega negatywnym zjawiskom dyskryminacji, mobbingu, molestowania (w tym molestowania seksualnego). Polityka „Szacunek i godność” określa formy zgłaszania naruszeń standardów etycznych, nieprawidłowości, w tym zjawisk dyskryminacji, mobbingu, molestowania. Określa również odpowiedzialność kadry menedżerskiej i każdego pracownika za wdrażanie tejże polityki. **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 **„Polityce społeczno-środowiskowej Santander Bank Polska S.A. Przemysł obronny”**. Wprowadza ona wyłączenia i ograniczenia dotyczące współpracy z klientami związanymi z działalnością obronną oraz technologiami podwójnego zastosowania (tzw.: *dual use*). Bank zwraca również uwagę na ryzyka związane z projektami, które są zlokalizowane w krajach, które nie ratyfikowały podstawowych dokumentów prawnych ONZ dotyczących praw człowieka oraz podlegają sankcjom ONZ/ UE z powodu nieprzestrzegania praw człowieka lub stosowania represji wewnętrznych, zdefiniowanych w Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Międzynarodowego Paktu Praw Obywatelskich i Politycznych oraz Protokołu Dodatkowego do Konwencji Praw Dziecka w sprawie udziału dzieci w konfliktach zbrojnych.

## 6. Polityki dotyczące zagadnień społecznych i ich wyniki

Wśród zagadnień społecznych należy wyróżnić dwa kluczowe dla działalności Banku i Grupy Kapitałowej obszary: obszar związany z klientami i partnerami biznesowymi oraz obszar dotyczący społeczeństwa jako całości, w tym społeczności lokalnych.

Dokumentem parasolowym wyznaczającym podejście Banku i Grupy Kapitałowej do zagadnień społecznych jest **„Polityka Santander Bank Polska SA dotycząca zrównoważonego rozwoju (CSR)”**. Określa ona zasady odpowiedzialności Banku i Grupy Kapitałowej w relacjach z interesariuszami: pracownikami, klientami, udziałowcami, społecznościami i dostawcami. Bank i Grupa Kapitałowa respektują również dobre praktyki dotyczące pomocy społecznej i ochrony środowiska, zwłaszcza Zasady Równikowe (*Equator Principles*). Obejmują one m.in. kwestie: zdrowia i bezpieczeństwa społeczności, nabywania ziemi i dobrowolnych przesiedleń, praw ludności tubylczej czy dziedzictwa kulturowego.

**Priorytetami działalności społecznej** Banku i Grupy Kapitałowej są: edukacja i rozwój nauki, wspieranie inicjatyw społecznych, wyrównywanie szans i walka z wykluczeniem społecznym.

Pracownicy Banku i Grupy Kapitałowej angażują się w działania społeczne. Ich udział w nich wytycza **„Polityka Santander Bank Polska S.A. dot. wolontariatu pracowniczego”**. Polityka ta określa trzy obszary działań wolontariackich: 1. wspieranie edukacji i rozwoju nauki, 2. działania na rzecz równych szans oraz 3. budowanie społeczeństwa obywatelskiego. Ponadto wyznacza ona monitorowane wskaźniki dot. wolontariatu, procedury, w tym jednostki odpowiedzialne organizacyjnie za tę działalność, którymi są Fundacja Santander Bank Polska oraz Departament Public Relations we współpracy z jednostką HR.

Co roku Bank rozwija wiele projektów społecznych, które mają pozytywnie wpłynąć na społeczności, w których Bank działa. Przykładem jest projekt edukacyjny **Jak Jeźdźcis** projekt edukacyjny mający na celu dzielenie się wiedzą na temat bezpiecznego poruszania się po drodze. Obok niego Bank przygotował kampanię **Ekobezpieczni** skierowaną do uczniów szkół podstawowych, która łączyła edukację w zakresie ekologii i wychowania komunikacyjnego. Innym przykładem jest **Santander Orchestra (SO)** to projekt dla młodych muzyków, która łączy praktykę muzyczną z dodatkowymi zajęciami. Oprócz zajęć z światowej sławy muzykami, studenci i absolwenci szkół muzycznych brali udział w wykładach teoretycznych dot. zarządzania finansami, zarządzania wizerunkiem/ public relations czy z zakresu social media. IV edycja projektu w 2018 r. w ramach projektu odbyły się 3 koncerty symfoniczne: Warszawa, Łódź, Poznań, cykl 7 warsztatów z światowej sławy muzykami z wybranego instrumentu. To jedynie wybrane przykłady działań. Więcej informacji możesz znaleźć w raportach odpowiedzialnego biznesu wydawanych przez Bank.

Działalność społeczna Banku i Grupy Kapitałowej w dużej mierze realizowana jest przez Fundację Santander Bank Polska., której działalność wyznacza „Statut”. Oprócz programu wolontariatu pracowniczego Fundacja realizuje programy grantowe, takie jak: „**Bank Młodych Mistrzów Sportu**”, „**Tu mieszkam, tu zmieniam**”, „**Bank Dziecięcych Uśmiechów**”, „**Bank Ambitnej Młodzieży**”, „**Eko-rozgrywka**”. Dla przykładu projekt „Tu mieszkam, tu zmieniam” w 2018 r. zaangażował 774 organizacje z terenu całego kraju. W rezultacie wsparcie otrzymało 121 projektów na kwotę 800 000 zł, a liczba beneficjentów sięgnęła 280 128 osób.

Bank realizuje projekty edukacyjne takie jak portal na temat edukacji finansowej dla rodziców i nauczycieli **Fiansiaki.pl**. Ponadto zarówno Bank, jak i Grupa są zaangażowane w projekty Grupy Santander tj. **Santander Universidades**, który obejmuje uczelnie z całej Polski.

Wskaźnikiem pokazującym zaangażowanie społeczne Santander Bank Polska S.A. jest liczba osób (beneficjentów zewnętrznych – społeczności lokalne, klienci, grupy zagrożone wykluczeniem społecznym), którym pomagamy naszymi programami.

### Liczba beneficjentów

2016	2017	2018
119 840	173 843	131 080 – wyznaczony cel. Liczba może być większa ale nie została jeszcze zweryfikowana i potwierdzona.

Więcej informacji na temat działań społecznych znajduje się w materiale nt. działalności CSR rozdz. VIII „Relacje z otoczeniem zewnętrznym” (z uwzględnieniem działalności sponsoringowej, charytatywnej) oraz raportach odpowiedzialnego biznesu Banku dostępnych na stronie internetowej pod adresem: [www.santander.pl/raport-csr](http://www.santander.pl/raport-csr).

W zakresie **relacji z dostawcami** odpowiedzialny jest Departament Zarządzania Kontraktami i Zakupami. Wszyscy dostawcy są objęci jednolitymi zasadami wyboru. Główne dokumenty, które regulują przebieg procesu zakupowego to „**Polityka zakupowa banku**” oraz „**Procedura wyboru dostawcy**”. Zasady, które Bank i Grupa Kapitałowa stosują wobec dostawców uwzględniają m.in. kryteria społeczne, przestrzeganie praw człowieka oraz zobowiązania środowiskowe. Oferenci, którzy biorą udział w procesach zakupowych wypełniają przygotowaną ankietę CSR dotyczącą praktyk zatrudnienia, praw człowieka czy kryteriów środowiskowych. Po przejściu przez proces wyboru dostawców, relacje z dostawcą wyznaczają „**Polityka współpracy z dostawcami**” oraz „**Procedura zarządzania dostawcami**”, które określają m.in. proces kwalifikacji dostawcy do współpracy z Bankiem, monitoring przebiegu współpracy i zasady zawierania umów z dostawcami.

W Banku i Grupie Kapitałowej funkcjonuje szereg dokumentów wyznaczających standardy **relacji z klientami**. Dotyczą one komunikacji, obsługi, reklamacji, bezpieczeństwa danych. Za poszczególne obszary odpowiedzialne są poszczególne jednostki zajmujące się klientami indywidualnymi oraz instytucjonalnymi. Bank prowadzi **Akademii Przedsiębiorcy**, na którą składają się konferencje w całej Polsce.

Bank zwraca uwagę na klientów ze specjalnymi potrzebami. Od 8 lat prowadzony jest w Banku **Program Obsługa bez Barier**, którego celem jest zapewnienie dostępu do komfortowego korzystania z usług i produktów banku dla klientów ze szczególnymi potrzebami (osób z niepełnosprawnością, seniorów, kobiet w ciąży). Klient ma do dyspozycji sieć certyfikowanych oddziałów bez barier, obsługę video w polskim języku migowym (PJM) świadczoną przez doradców Contact Center, rozwiązania biometryczne, tzw. „mówiące” bankomaty przystosowane do obsługi przez osoby niewidome i słabowidzące oraz serwis bankowości internetowej i mobilnej dostępne dla klientów z niepełnosprawnościami. Komunikacja reklamowa jest również dostosowywana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku oraz słuchu. Co roku kolejne oddziały poddawane są audytom dostępności architektonicznej dla klientów z niepełnosprawnościami (w 2018 r. - 19 oddziałów). Natomiast bankowość mobilna i internetowa poddawane są systematycznym audytom dostępności w oparciu o standard WCAG 2.0.

**Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk dot. zagadnień społecznych w Grupie Santander Bank Polska S.A.**

	2018	2017
<b>Liczba pracowników zaangażowanych w projekty wolontariackie</b>		
Grupa Kapitałowa	1 519	1 080
Bank	1 200	580
Kwota przeznaczona przez Fundację Santander Bank Polska na wolontariat pracowniczy (w tys. zł)	145	130
Skłonność do rekomendacji (NPS) w Banku	33,9%	32%

## 7. Polityki dotyczące zagadnień środowiskowych i ich wyniki

Zagadnienia środowiskowe w odniesieniu do działalności Banku i Grupy Kapitałowej rozpatrywane są dwutorowo. Po pierwsze w kategoriach oddziaływania bezpośredniego np. zużycie papieru, a po drugie oddziaływania pośredniego poprzez świadczone usługi finansowe. Odzwierciedla to „**Polityka Santander Bank Polska SA dot. zrównoważonego rozwoju (CSR)**”. Zgodnie z nią Bank i Grupa Kapitałowa przykładają wagę do kwestii ochrony środowiska, zwłaszcza w kontekście walki ze zmianami klimatycznymi i zobowiązują się do:

1. minimalizowania wpływu swoich placówek i prowadzonej działalności na środowisko,
2. promowania produktów i usług uwzględniających poszanowanie dla środowiska,
3. brania pod uwagę i oceniania wpływu finansowanych projektów na zmiany klimatyczne.

Politykę tę uzupełnia „**Polityka Santander Bank Polska dotycząca zmian klimatycznych**” obowiązująca w całej Grupie Kapitałowej. Określa ona działania i inicjatywy wspierające ochronę środowiska i niwelujące skutki zmian klimatycznych. Obejmują one:

1. kontrolę zużycia zasobów oraz poziom emisji w przypadku wszystkich obiektów Banku,
2. działalność finansową,
3. pozostałe działania mające na celu ochronę środowiska, takie jak szerzenie świadomości wśród pracowników oraz w łańcuchu dostaw, poprzez działania kierowane do dostawców oraz poprzez zasady doboru produktów i usług.

W zakresie kontroli zużycia zasobów Bank i Grupa Kapitałowa kontroluje zużycie energii czy zużycie takich zasobów jak papier. Natomiast w zakresie usług finansowych „Polityka Santander Bank S.A. dotycząca zmian klimatycznych” realizowana jest poprzez finansowanie projektów w zakresie energii odnawialnej, wspierających efektywność energetyczną, określone produkty i usługi w branży rolnej i hodowli zwierząt, finansowanie pojazdów elektrycznych, hybrydowych oraz niskoemisyjnych, infrastruktury wykorzystywanej do zarządzania zasobami wodnymi oraz odpadami, wspieranie produktów i usług dla sektora zrównoważonego budownictwa, działalność na rynku handlu emisjami gazów cieplarnianych, opracowywanie produktów dla branży rolnej oraz hodowli zwierząt (obejmujących takie ryzyka jak niekorzystne warunki pogodowe oraz inne ryzyka naturalne) czy finansowanie tzw. odpowiedzialnych inwestycji (*socially responsible investments*).

„Polityka Santander Bank Polska dotycząca zmian klimatycznych” uzupełniona jest przez polityki sektorowe dotyczące finansowania projektów i klientów z tzw. „sektorów wrażliwych”, w szczególności „**Politykę społeczno-środowiskową. Sektor energetyczny**”, „**Politykę społeczno-środowiskową. Soft commodities**”, „**Politykę społeczno-środowiskową. Sektor obronny**” oraz **Politykę finansowania sektorów wrażliwych**.

Bank respektuje międzynarodowe dobre praktyki w zakresie pomocy społecznej i ochrony środowiska, zwłaszcza Zasady Równikowe (Equator Principles). Zasady te również poruszają kwestie środowiskowe, takie jak ochrona bioróżnorodności i długoterminowe zarządzanie zasobami naturalnymi, zapobieganie zanieczyszczeniu i emisjom toksycznych odpadów i zmiany klimatyczne.

By podnieść świadomość pracowników dot. kwestii środowiskowych Bank zorganizował w 2018 r. inicjatywę „**Eko-piątki**”, skierowaną do pracowników, której celem jest zwrócenie uwagi na wyzwania środowiskowe. W pierwszej odsłonie „Eko-piątku” przygotowano cykl artykułów poświęconych wpływowi plastiku na środowisko, sposoby jego ograniczania, recyklingu. Po zakończeniu emisji artykułów został przeprowadzony konkurs dla pracowników „Zero plastiku”. 84 pracowników zgłosiło ok. 100 pomysłów na to, w jaki sposób, zarówno w Banku, jak i w życiu codziennym można ograniczyć użycie plastiku.

**Wskaźniki odzwierciedlające wyniki polityk dot. zagadnień środowiskowych \***

	2018	2017
Całkowite zużycie energii w Banku (MWh)	36 144	36 555
Zużycie papieru w Banku (kg)	368 312	301 805

\*dane za Bank



## XV. Oświadczenie Zarządu

### Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Santander Bank Polska S.A. informacje finansowe za bieżący i porównywalny okres sprawozdawczy ujęte w sprawozdaniach finansowych zamieszczonych w „Raporcie rocznym 2018 Santander Bank Polska S.A.” i „Raporcie rocznym 2018 Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.” 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 2018 r.

### Podpisy wszystkich wymaganych osób

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
21.02.2019	Michał Gajewski	Prezes Zarządu	
21.02.2019	Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	
21.02.2019	Michael McCarthy	Wiceprezes Zarządu	
21.02.2019	Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	
21.02.2019	Arkadiusz Przybył	Wiceprezes Zarządu	
21.02.2019	Feliks Szyszkowiak	Wiceprezes Zarządu	
21.02.2019	Carlos Polaino Izquierdo	Członek Zarządu	
21.02.2019	Maciej Reluga	Członek Zarządu	
21.02.2019	Dorota Strojowska	Członek Zarządu	