

# Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I połowie 2020 roku



## Spis treści

<b>I. Przegląd działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r. ....</b>	<b>3</b>
1. Najważniejsze osiągnięcia	3
2. Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy Santander Bank Polska S.A. za I poł. 2020 r. na tle poprzedniego roku	4
3. Uwarunkowania zewnętrzne	4
4. Wydarzenia korporacyjne	5
<b>II. Przegląd informacji nt. Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r. ....</b>	<b>7</b>
1. Historia, struktura własnościowa kapitału zakładowego i zakres działalności	7
2. Struktura Grupy	12
3. Kurs akcji na tle rynku	13
4. Ocena wiarygodności finansowej Santander Bank Polska S.A.	14
<b>III. Sytuacja makroekonomiczna w I poł. 2020 r. ....</b>	<b>15</b>
<b>IV. Strategia rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. ....</b>	<b>20</b>
1. Strategia Santander Bank Polska S.A.	20
2. Strategia Santander Consumer Bank S.A.	23
<b>V. Rozwój działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r. ....</b>	<b>23</b>
1. Struktura zarządzania biznesem w Grupie	23
2. Rozwój działalności Santander Bank Polska S.A. i niebankowych spółek zależnych	26
2.1. Pion Bankowości Detalicznej	29
2.2. Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	35
2.3. Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	38
3. Rozwój działalności Grupy Santander Consumer Bank S.A.	40
<b>VI. Zarządzanie zasobami ludzkimi ....</b>	<b>42</b>
<b>VII. Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny ....</b>	<b>45</b>
1. Rozwój organizacyjny	45
2. Najważniejsze projekty IT	46
3. Rozwój kanałów dystrybucji	47
<b>VIII. Sytuacja finansowa w I połowie 2020 r. ....</b>	<b>51</b>
1. Rachunek zysków i strat	51
2. Sprawozdanie z sytuacji finansowej	62
3. Wybrane wskaźniki finansowe	68
4. Dodatkowe informacje finansowe	68
5. Czynniki, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w perspektywie kolejnego półrocza	70
<b>IX. Zarządzanie ryzykiem i kapitałem ....</b>	<b>70</b>
1. Podstawowe zasady zarządzania ryzykiem	70
2. Priorytety w zakresie zarządzania ryzykiem	72
3. Istotne czynniki ryzyka przewidywane w kolejnym półroczu	73
4. Zarządzanie kapitałem	74
<b>X. Organy nadzorujące i zarządzające ....</b>	<b>76</b>
<b>XI. Oświadczenie Zarządu ....</b>	<b>79</b>

# I. Przegląd działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r.

## 1. Najważniejsze osiągnięcia

**Bezpieczna pozycja płynnościowa**  
Relacja należności netto od klientów do zobowiązań wobec klientów na poziomie 86,0%

**Bezpieczna pozycja kapitałowa Grupy potwierdzona przez współczynniki kapitałowe na 30 czerwca 2020 r., w tym łączny współczynnik kapitałowy na poziomie 18,76%**

**Ścisły monitoring ryzyka wynikającego z pandemii, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyka kredytowego**

**Zmiana trybu pracy w Grupie i sprawne przystosowanie się organizacji do nowych warunków funkcjonowania w okresie pandemii**

**Dalszy rozwój funkcjonalności i dynamicznie rosnące wykorzystanie kanałów zdalnych w procesie sprzedażowym i posprzedażowym**

**Udostępnienie klientom szerokiego pakietu wsparcia w związku z gospodarczymi skutkami COVID-19, w tym rozwiązań wychodzących poza rządowe pakiety pomocowe**

**Wzrost należności brutto od klientów o 2% r/r do 148,5 mld zł, w tym kredytów gotówkowych (+9,7% r/r), kredytów na nieruchomości mieszkaniowe (+4,3% r/r) oraz należności leasingowych (+7,6% r/r)**

**Dynamiczne tempo wzrostu depozytów (+10,8% r/r do 165,9 mld zł) pod wpływem przyrostu środków bieżących od klientów indywidualnych (+22,1% r/r) oraz podmiotów gospodarczych i sektora publicznego (+70,0% r/r)**

**Wzrost bazy aktywów ogółem o 7,6% r/r do 221,6 mld zł**

**Dynamiczna sprzedaż rachunków maklerskich i wzrost obrotów giełdowych przy wsparciu tendencji rynkowych i technologii zdalnych**

**Wzrost wyniku prowizyjnego z działalności maklerskiej (+93,1% r/r), usług ubezpieczeniowych (+3,7% r/r) i wymiany walutowej (+2,3% r/r)**

**Spadek kosztów operacyjnych ogółem o 1% r/r, w tym redukcja kosztów pracowniczych o 19,2% i stabilizacja kosztów działania**

**Podium w rankingu Złoty Bankier 2020:**  
1. miejsce za konto osobiste  
1. miejsce za wrażliwość społeczną  
2. miejsce za wielokanałową jakość obsługi  
3. miejsce za kredyt gotówkowy

**2,6 mln klientów cyfrowych, w tym 1,7 mln klientów bankowości mobilnej**

**7,2 mln klientów Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A. (+1,6% r/r), w tym 3,5 mln lojalnych klientów**

## 2. Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy Santander Bank Polska S.A. za I poł. 2020 r. na tle poprzedniego roku

### Podstawowe dane finansowe Grupy Santander Bank Polska S.A.

Wybrane wielkości z rachunku zysku i strat		I poł. 2020	I poł. 2019	Zmiana (%) r/r
Dochody ogółem	mln zł	4 330,5	4 628,0	-6,4%
Koszty ogółem	mln zł	(2 229,1)	(2 252,7)	-1,0%
Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat	mln zł	(947,2)	(619,2)	53,0%
Zysk przed opodatkowaniem	mln zł	889,9	1 481,1	-39,9%
Zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A.	mln zł	475,8	935,5	-49,1%
Wybrane wielkości bilansowe		30.06.2020	30.06.2019	Zmiana (%) r/r
Aktywa ogółem	mln zł	221 609,2	205 901,2	7,6%
Należności netto od klientów	mln zł	142 622,1	140 725,7	1,3%
Zobowiązania wobec klientów	mln zł	165 889,5	149 675,5	10,8%
Kapitały razem	mln zł	27 887,5	25 529,7	9,2%
Wybrane wielkości pozabilansowe		30.06.2020	30.06.2019	Zmiana (%) r/r
Aktywa netto funduszy inwestycyjnych Santander <sup>1)</sup>	mld zł	13,1	15,8	-17,1%
Wybrane wskaźniki <sup>2)</sup>		30.06.2020	30.06.2019	Zmiana (p.p.) r/r
Koszty/dochody	%	51,5%	48,7%	2,8%
Łączny współczynnik kapitałowy	%	18,76%	16,26%	2,5%
ROE	%	7,1%	10,1%	-3,0%
Wskaźnik kredytów niepracujących	%	5,6%	4,7%	0,9%
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego	%	1,06%	0,88%	0,2%
Należności netto od klientów/Zobowiązania wobec klientów	%	86,0%	94,0%	-8,0%

### Podstawowe dane niefinansowe Grupy Santander Bank Polska S.A.

Wybrane dane niefinansowe		30.06.2020	30.06.2019	Zmiana r/r
Klienci bankowości internetowej i mobilnej <sup>3)</sup>	mln	4,1	4,2	-0,1
Aktywni klienci cyfrowi <sup>4)</sup>	mln	2,6	2,4	0,2
Aktywni klienci bankowości mobilnej	mln	1,7	1,5	0,2
Karty płatnicze debetowe	mln	4,2	4,1	0,1
Karty płatnicze kredytowe	mln	1,2	1,3	-0,1
Baza klientów	mln	7,2	7,0	0,2
Oddziały bankowe	lokalizacje	584	675	-91
Placówki partnerskie	lokalizacje	369	306	63
Stanowiska zewnętrzne i Strefy Santander	lokalizacje	11	7	4
Zatrudnienie	etaty	13 201	14 058	-857

1) Aktywa zgromadzone w funduszach inwestycyjnych (bez portfeli indywidualnych) zarządzanych przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

2) Definicje wskaźników zawartych w powyższej tabeli zaprezentowano w rozdz. VIII „Sytuacja finansowa w I połowie 2020 r.” w części 3 „Wybrane wskaźniki finansowe”.

3) Zarejestrowani klienci z aktywnym dostępem do usług bankowości internetowej i mobilnej Santander Bank Polska S.A. Od I kwartału 2020 r. obowiązuje węższa definicja tej grupy klientów. Podana liczba nie obejmuje 0,2 mln klientów bankowości elektronicznej Santander Consumer Bank S.A.

4) Aktywni klienci serwisu bankowości elektronicznej Santander, którzy w ostatnim miesiącu okresu sprawozdawczego przynajmniej raz zalogowali się do serwisu. Podana liczba nie obejmuje 0,2 mln aktywnych klientów bankowości elektronicznej Santander Consumer Bank S.A.

## 3. Uwarunkowania zewnętrzne

Poniżej podano czynniki i zdarzenia mające znaczący wpływ na działalność Grupy Kapitałowej i osiągnięte przez nią wyniki w I połowie 2020 r.:

- Wybuch pandemii koronawirusa, wywołującej poważny szok podaży i popytowy dla światowej i polskiej gospodarki i spychający ją w nieprzewidzianą recesję.
- Kłopoty płynnościowe części firm, liczne zawieszenia działalności, przestoje zakładów pracy, ubytki w załodze przez choroby, opiekę nad dziećmi po zamknięciu szkół i przedszkoli w pierwszych miesiącach pandemii.
- Wstrzymanie działalności niektórych branż (m.in. turystyka, gastronomia, rozrywka, zakłady fryzjerskie), ograniczenia w działaniu sklepów obniżające ich obroty w pierwszych miesiącach pandemii.

- Niespodziewana, duża obniżka stóp procentowych przez NBP, m.in. wyraźnie ograniczająca maksymalny dopuszczalny koszt kredytu.
- Uruchomienie wypłat środków pomocowych, w szczególności przez PFR w ramach Tarczy Finansowej, powodujące gwałtowny przyrost pieniądza w gospodarce, w tym na rachunkach bankowych. W rezultacie wygenerowanie znaczącej nadpłynności w sektorze bankowym.
- Stopniowe znoszenie ograniczeń w prowadzeniu działalności gospodarczej i aktywności społecznej, realizacja odłożonego popytu przez konsumentów.
- Zachowania „ostrożnościowe” gospodarstw domowych, m.in. w postaci zwiększonego popytu na gotówkę i waluty obce jako środek przechowania wartości, jednocześnie ze względów higienicznych presja na używanie kart płatniczych i kredytowych zamiast gotówki.
- Dalszy wzrost inflacji i inflacji bazowej. Szczególnie duże wzrosty cen w zakresie żywności i kosztów utrzymania mieszkania. Inflacja cen usług.
- Początkowo duże spadki cen akcji na światowych giełdach, potem nadszpejanie łatwe odbicie i optymizm pomimo nasilania się tempa zarażeń na świecie, duże przepływy środków do i z funduszy inwestycyjnych, utrzymujące się bardzo nisko rentowności obligacji na świecie, w tym obligacji skarbowych w Polsce.
- Najpierw szybka deprecjacja złoteo, potem jego zaskakująca stabilność pomimo dalszych obniżek stóp i napływania danych o szoku gospodarczym.

## 4. Wydarzenia korporacyjne

### Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym

<p><b>Zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) ws. funduszy własnych przed pandemią COVID-19</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W dniu 9 marca 2020 r. Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) wydała indywidualne zalecenie dla Santander Bank Polska S.A. dotyczące zwiększenia funduszy własnych poprzez zatrzymanie przez Bank co najmniej 50% zysku wypracowanego w 2019 r. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ W zakresie podstawowych kryteriów polityki dywidendowej banków komercyjnych na dzień 31 grudnia 2019 r. Bank spełniał wymagania kwalifikujące go do wypłaty dywidendy w wysokości do 100% zysku netto wypracowanego w 2019 r.</li> <li>✓ Korekta stopy wypłaty dywidendy o 50 p.p. ze względu na obowiązujące banki dodatkowe kryteria z tytułu posiadania istotnego portfela walutowych kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Nadzorcze ograniczenie dystrybucji zysków w związku z pandemią COVID-19</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W piśmie z dnia 26 marca 2020 r. KNF powiadomiła, że z powodu ogłoszonego w Polsce stanu epidemii i jego negatywnych konsekwencji gospodarczych, oczekuje się, że banki – niezależnie od wszelkich podjętych już w tym zakresie działań – zatrzymają całość wypracowanego w poprzednich latach zysku. Nie będą ponadto bez uzgodnienia z nadzorem podejmować innych działań skutkujących osłabieniem bazy kapitałowej.</li> </ul>
<p><b>Akcja charytatywna „Podwójna moc pomagania”</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W dniu 25 marca 2020 r. Santander Bank Polska S.A. z Fundacją Santander uruchomił akcję charytatywną „Podwójna moc pomagania” w celu wsparcia służb medycznych w walce z koronawirusem SARS-CoV-2. Bank przekazał darowiznę w wys. 2 mln zł oraz zainicjował zbiórkę charytatywną, w ramach której podwajał każdą wpłaconą przez darczyńców kwotę, co umożliwiło zakup sprzętu medycznego i odzieży ochronnej dla 23 szpitali w Polsce za łączną kwotę 5 mln zł.</li> </ul>
<p><b>Rekomendacja w/s podziału zysku za rok 2019</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stosując się do oczekiwań KNF określonych w piśmie z dnia 26 marca 2020 r. i uwzględniając dynamikę zmian w otoczeniu makroekonomicznym, w dniu 31 marca 2020 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. podjął uchwałę rekomendującą zatrzymanie całości zysku netto osiągniętego przez Bank w 2019 r. w wysokości 2 113,5 mln zł, w tym przeznaczenie 50% tej kwoty na kapitał rezerwowo i pozostawienie pozostałych 50% jako kwoty niepodzielonej.</li> </ul>
<p><b>Zmiana na negatywną perspektywy ratingu Fitch Ratings w związku z pandemią COVID-19</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W dniu 14 kwietnia 2020 r. Agencja Ratingowa Fitch Ratings potwierdziła rating IDR dla Santander Bank Polska S.A. na poziomie BBB+ oraz VR na poziomie bbb+. Jednocześnie zmieniła perspektywę ratingu ze stabilnej na negatywną w związku ze zmianą ogólnej sytuacji ekonomicznej wskutek pandemii koronawirusa.</li> </ul>

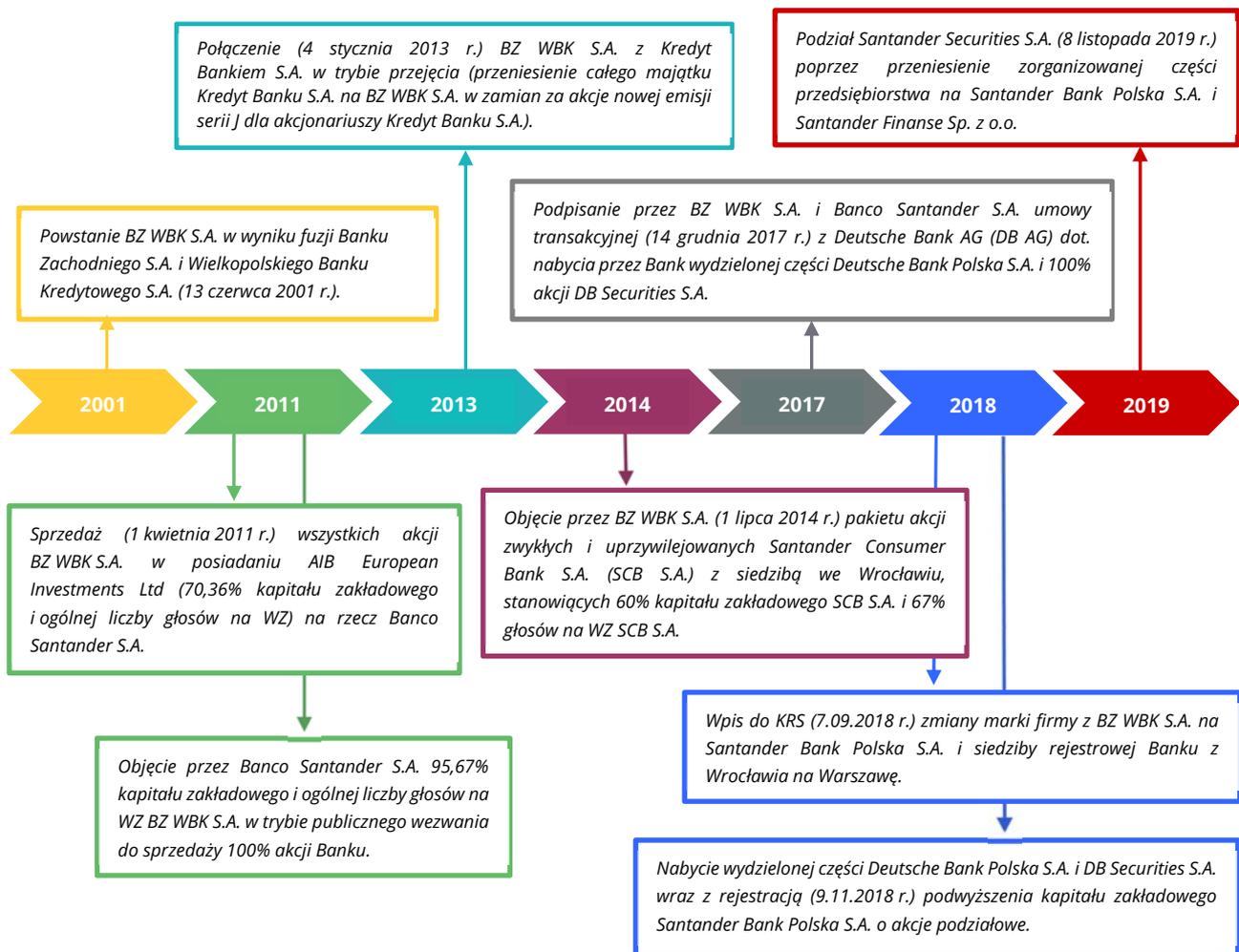
## Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym

<p><b>Zawieszenie projektu utworzenia banku hipotecznego</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W dniu 6 maja 2020 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. podjął uchwałę o zawieszeniu projektu utworzenia banku hipotecznego w strukturach Grupy Kapitałowej oraz o wystąpieniu do KNF z wnioskiem o zawieszenie postępowania administracyjnego w przedmiocie udzielenia zezwolenia na utworzenie banku hipotecznego.</li> <li>Ww. postępowanie administracyjne zostało zawieszono na mocy postanowienia KNF z dnia 26 maja 2020 r.</li> </ul>
<p><b>Zatwierdzenie prospektu programu EMTN Santander Bank Polska S.A. oraz przyznanie programowi ratingu przez Fitch Ratings</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W dniu 12 maja 2020 r. Centralny Bank Irlandii (Central Bank of Ireland) wydał decyzję o zatwierdzeniu sporządzonego przez Bank prospektu podstawowego dotyczącego programu emisji euroobligacji średnioterminowych Banku o wartości do 5 mld euro ("Program EMTN").</li> <li>W dniu 13 maja 2020 r. agencja ratingowa Fitch przyznała ww. programowi ratingi: „BBB+” dla długu długoterminowego niezabezpieczonego i „F2” dla długu krótkoterminowego.</li> </ul>
<p><b>Wpływ obniżek stóp procentowych NBP na wyniki finansowe Grupy Santander Bank Polska S.A. w 2020 r.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zarząd Santander Bank Polska S.A. podał do publicznej wiadomości (1 czerwca 2020 r.), że zgodnie z dokonaną estymacją, decyzje Rady Polityki Pieniężnej z dnia 17 marca 2020 r., 8 kwietnia 2020 r. i 28 maja 2020 r. o obniżkach stóp procentowych w łącznej wysokości 140 p.b. będą miały negatywny wpływ na wynik z tytułu odsetek Grupy za 2020 r. na poziomie 635-700 mln zł.</li> <li>Ww. wpływ może ulec zmianie ze względu na uwarunkowania biznesowe i będzie się materializował stopniowo w ciągu roku.</li> </ul>
<p><b>Zwyczajne Walne Zgromadzenie Santander Bank Polska S.A.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W dniu 22 czerwca 2020 r. odbyło się Walne Zgromadzenie (WZ) Santander Bank Polska S.A., które powołało Radę Nadzorczą na nową trzyletnią kadencję (do dotychczasowego składu dołączyła p. Dominika Bettman), uchwaliło podział zysku zgodnie z rekomendacją Zarządu Banku i podjęło uchwałę ws. podwyższenia kapitału zakładowego Banku w drodze emisji akcji zwykłych na okaziciela serii O (akcje motywacyjne stanowiące nagrodę w ramach Programu Motywacyjnego VI). Więcej informacji nt. uchwał WZ zaprezentowano w rozdz. X „Organy nadzorujące i zarządzające”.</li> </ul>

## II. Przegląd informacji nt. Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r.

### 1. Historia, struktura własnościowa kapitału zakładowego i zakres działalności

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



## Struktura własnościowa

### Struktura kapitału zakładowego

Poniżej zaprezentowano znaczne pakiety akcji w strukturze własnościowej kapitału zakładowego Santander Bank Polska S.A. na 30 czerwca 2020 r., 31 grudnia 2019 r. i 30 czerwca 2019 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		
	30.06.2020	31.12.2019	30.06.2019	30.06.2020	31.12.2019	30.06.2019
Banco Santander S.A.	68 880 774	68 880 774	68 880 774	67,47%	67,47%	67,47%
Nationale-Nederlanden OFE <sup>1)</sup>	5 123 581	5 123 581	nd.	5,02%	5,02%	nd.
Nationale-Nederlanden DFE <sup>1)</sup>						
Pozostali	28 083 950	28 083 950	33 207 531	27,51%	27,51%	32,53%
<b>Razem</b>	<b>102 088 305</b>	<b>102 088 305</b>	<b>102 088 305</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

1) Fundusze zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A.

Santander Bank Polska S.A. jest spółką zależną od Banco Santander S.A., który na dzień 30 czerwca 2020 r. posiadał udział w wysokości 67,47% w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ Banku. Pozostała część akcji znajdowała się w posiadaniu akcjonariuszy niekontrolujących, spośród których (wg danych w dyspozycji Zarządu Banku) tylko Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (OFE) i Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny (DFE) przekroczyły łącznie próg 5% w odniesieniu do kapitału zakładowego i głosów na WZ Banku.

W porównaniu z końcem grudnia 2019 r. struktura własnościowa kapitału zakładowego Santander Bank Polska S.A. nie zmieniła się. Zarząd Banku nie otrzymał też informacji o zmianach w akcjonariacie w okresie między zamknięciem półrocza 2020 r. a akceptacją niniejszego sprawozdania do publikacji (28 lipca 2020 r.).

W związku z osiągnięciem przez Grupę Santander Bank Polska S.A. celów ekonomicznych warunkujących przyznanie nagrody uczestnikom trzyletniego Programu Motywacyjnego VI, wprowadzonego uchwałą nr 44 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z dnia 17 maja 2017 r., kapitał zakładowy Banku zostanie podwyższony o kwotę nie wyższą niż 1 050 000 zł do kwoty nie wyższej niż 1 021 933 050 zł poprzez emisję nie więcej niż 105 tys. akcji zwykłych na okaziciela serii O o wartości nominalnej i emisyjnej 10,00 zł każda. Emisja akcji serii O nastąpi w drodze subskrypcji prywatnej poprzez zaoferowanie akcji uprawnionym uczestnikom Programu Motywacyjnego VI (z wyłączeniem prawa poboru wobec dotychczasowych akcjonariuszy).

### Udziałowiec kontrolujący

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

Banco Santander S.A. z centralą operacyjną w Madrycie legitymuje się ponad 160-letnią tradycją i jest jednym z największych na świecie banków komercyjnych. Bank zajmuje się głównie bankowością detaliczną, wykazując też znaczną aktywność na rynku bankowości prywatnej, biznesowej i korporacyjnej, zarządzania aktywami i ubezpieczeń.

Działalność Banco Santander S.A. cechuje szeroka dywersyfikacja geograficzna, jednak najmocniej koncentruje się na 10 kluczowych rynkach, zarówno rozwiniętych, jak i wschodzących, do których należą Hiszpania, Polska, Portugalia, Republika Federalna Niemiec, Zjednoczone Królestwo, Brazylia, Argentyna, Meksyk, Chile i Stany Zjednoczone.

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



**1. miejsce w strefie euro i 29. na świecie  
pod względem kapitalizacji rynkowej**  
(źródło: Raport finansowy Grupy Banco Santander S.A. za I kwartał 2020 r.)

1) Dane na 31 marca 2020 r

## Profil działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

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

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

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

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

Na dzień 30 czerwca 2020 r., Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. świadczyła usługi bankowe dla 7,2 mln klientów, włącznie z klientami Santander Consumer Bank S.A. w liczbie 2,0 mln.

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

### Ogólne ramy modelu biznesowego

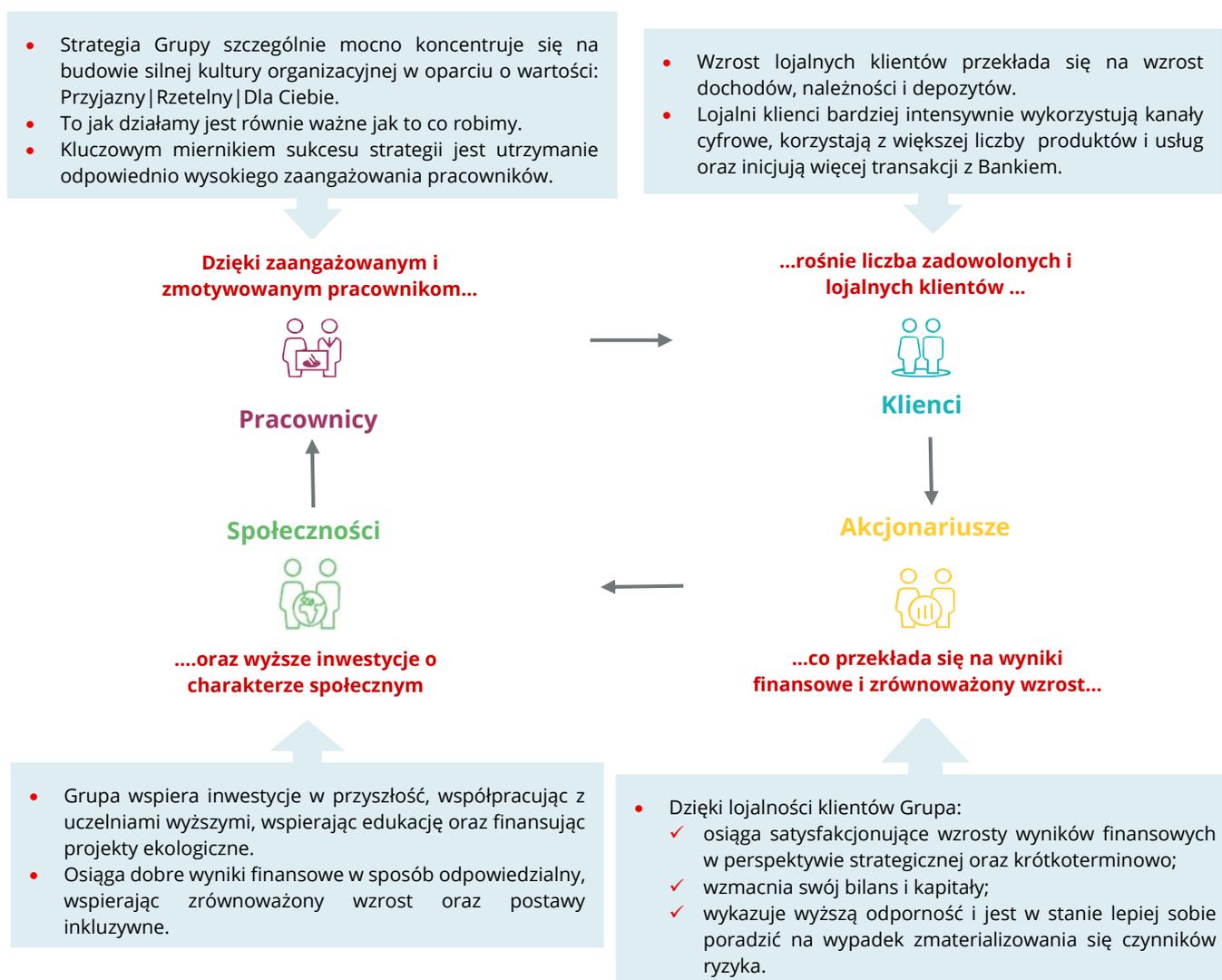
Filarem strategii i modelu biznesowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. jest klientocentryczność, tj. rozpatrywanie każdego działania i procesu bankowego z perspektywy klienta, dbałość o jego potrzeby i zadowolenie oraz budowanie trwałych wzajemnych relacji w oparciu o atrakcyjną, przejrzystą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

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

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

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

### Proces budowania wartości



## Pozycja Banku i Grupy Kapitałowej w polskim sektorze bankowym

### Miejsce w grupie rówieśniczej

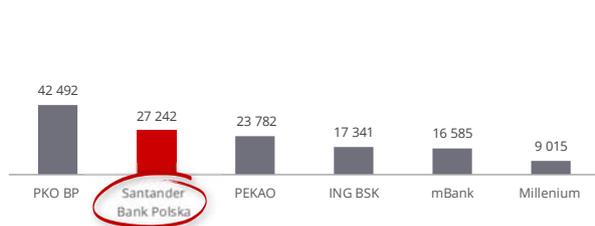
Santander Bank Polska S.A. znajduje się w trójce największych banków w polskim sektorze bankowym (razem z PKO BP S.A. i Pekao S.A.), a uwzględniając strukturę własnościową, jest największym bankiem prywatnym w Polsce.

Zgodnie z raportami okresowymi za kwartał zakończony 31 marca 2020 r., który na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Zarządu (28 lipca 2020 r.) stanowił najbardziej aktualne źródło porównywalnych informacji o wynikach banków notowanych na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych (GPW), Santander Bank Polska S.A. – wraz z podmiotami zależnymi i stowarzyszonymi – był drugą co do wielkości bankową grupą kapitałową w Polsce pod względem kapitałów ogółem i kredytów netto, a trzecią pod względem wielkości aktywów ogółem i depozytów.

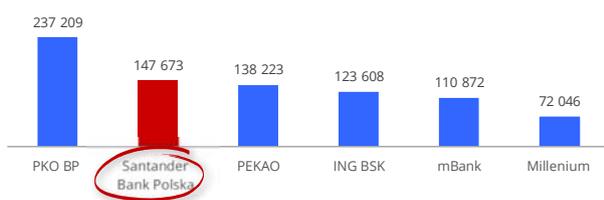
AKTYWA OGÓŁEM GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
(W MLN ZŁ) NA 31.03.2020 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



KAPITAŁY RAZEM GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
(W MLN ZŁ) NA 31.03.2020 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



KREDYTY KLIENTÓW GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
(W MLN ZŁ) NA 31.03.2020 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



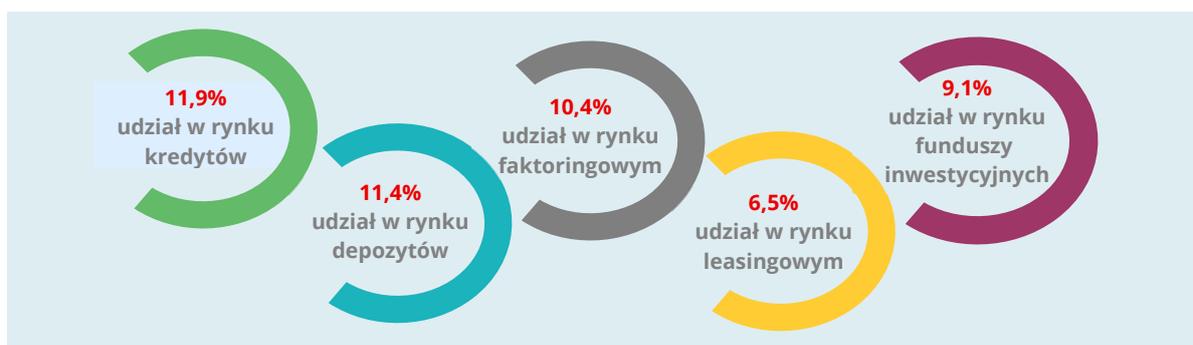
DEPOZYTY KLIENTÓW GRUPY SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
(W MLN ZŁ) NA 31.03.2020 R. NA TLE GRUPY RÓWIEŚNICZEJ



### Udziały w głównych segmentach rynku

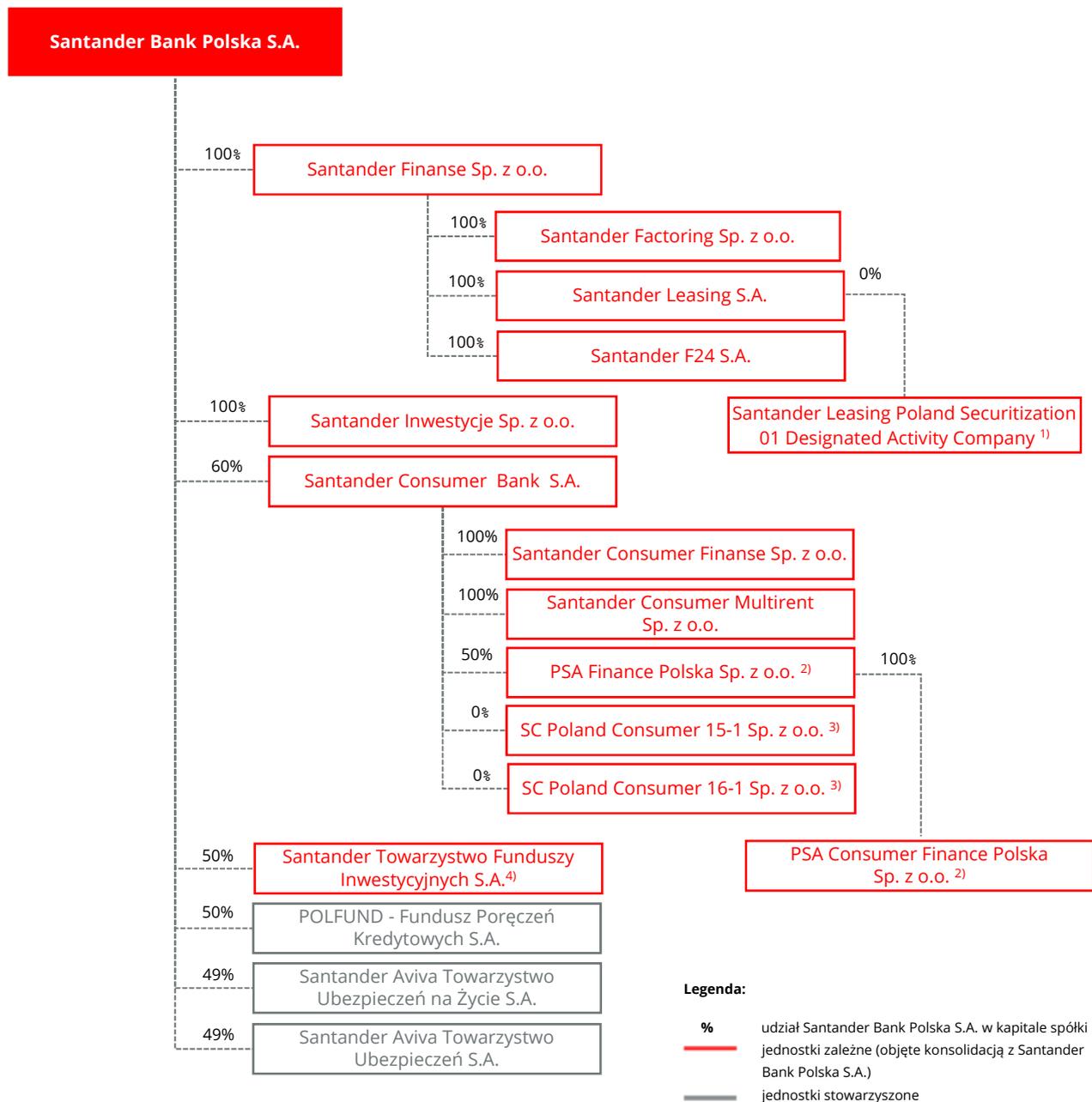
W oparciu o dostępne statystyki NBP dotyczące rynku bankowego, na koniec marca 2020 r. udział Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wynosił: 11,9% na rynku kredytów (11,9% na 31 grudnia 2019 r.) i 11,4 % na rynku depozytów (11,6% na 31 grudnia 2019 r.).

Poprzez wyspecjalizowane spółki zależne Grupa prowadzi działalność w segmencie usług faktoringowych i leasingowych, gdzie na 31 marca 2020 r. obsługiwała odpowiednio 10,4% i 6,5% rynku (wg Polskiego Związku Faktorów i Związku Polskiego Leasingu). W tym samym czasie udział Grupy w rynku detalicznych funduszy inwestycyjnych (wg Analiz Online) osiągnął poziom 9,1%, a na giełdowym rynku akcji i kontraktów terminowych (wg GPW S.A. w Warszawie) wyniósł odpowiednio: 5,5% i 8,3%.



## 2. Struktura Grupy

### STRUKTURA JEDNOSTEK POWIĄZANYCH Z SANTANDER BANK POLSKA S.A. NA DZIEŃ 30.06.2020 R.



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

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

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

4) Współwłaściciele Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Santander TFI S.A.), tj. Santander Bank Polska S.A. oraz Banco Santander S.A. 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., ponieważ za jego pośrednictwem Banco Santander realizuje swoją politykę w Polsce.

## Jednostki zależne

Na dzień 30 czerwca 2020 r. Santander Bank Polska S.A. tworzył Grupę Kapitałową z następującymi jednostkami zależnymi:

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

W porównaniu ze stanem z dnia 31 grudnia 2019 r. portfel jednostek zależnych wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Banku nie uległ zmianie, a w porównaniu ze stanem z 30 czerwca 2019 r. zmniejszył się o spółkę Santander Securities S.A. w wyniku podziału i likwidacji spółki z dniem 8 listopada 2019 r.

Wszystkie podmioty zależne wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 30 czerwca 2020 r. podlegają konsolidacji z Bankiem zgodnie z MSSF 10.

## Spółki stowarzyszone

W skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy kończący się 30 czerwca 2020 r. następujące jednostki ujmowane są metodą praw własności w oparciu o MSR 28:

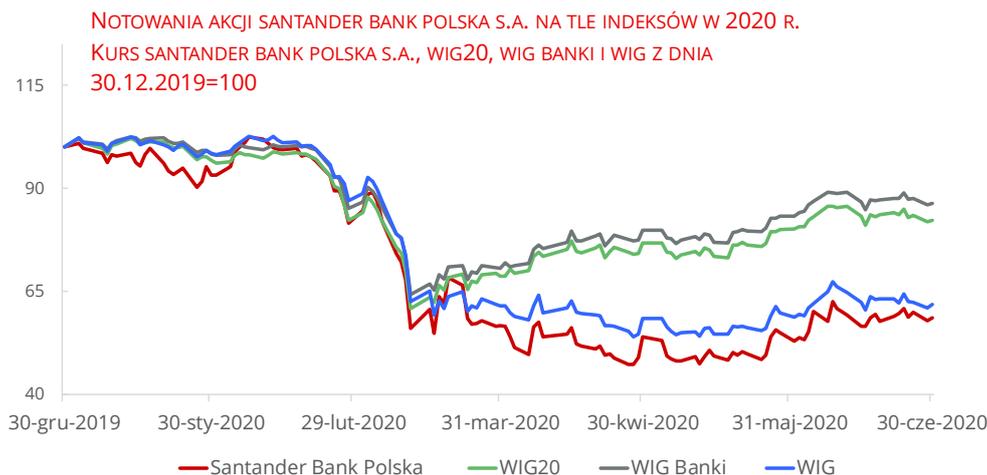
1. Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (Santander Aviva TU S.A.)
2. Santander Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (Santander Aviva TUnŻ S.A.)
3. POLFUND – Fundusz Poręczeń Kredytowych S.A.

W porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2019 r. i 30 czerwca 2019 r. wykaz spółek stowarzyszonych nie uległ zmianie.

## 3. Kurs akcji na tle rynku

Jednym z sektorów najbardziej dotkniętych globalną pandemią i zamrożeniem gospodarek okazał się sektor bankowy. Również w Polsce branża określana jako krwioobieg gospodarki stanęła w obliczu nowych problemów. Obok spadku aktywności klientów, banki musiały zmierzyć się z trzema obniżkami stóp procentowych i ustawowymi wakacjami kredytowymi. Zakłócenia w bieżącym funkcjonowaniu miały charakter przejściowy, ponieważ elastyczność instytucji finansowych umożliwiła szybkie opanowanie sytuacji i dostosowanie organizacji pracy do nowych warunków.

Niemniej z punktu widzenia wycen rynkowych sektor pozostaje wciąż pod presją podaży, która nie pozwala na trwalszą odbudowę wcześniejszych wycen. Wynika to zapewne z niepewnego horyzontu poprawy wyników sektora. Na koniec czerwca 2020 r. indeks WIG-Banki wyceniany był o 38,6% niżej w porównaniu z końcem ubiegłego roku. Podobną zmianę odnotował Santander Bank Polska S.A., którego kapitalizacja w porównaniu z początkiem roku spadła o 41,4%. Uwzględniając kursy zamknięcia giełdy, tegoroczne maksimum kurs Santander Bank Polska S.A. odnotował w dniu 7 lutego, gdy kosztował 315,00 zł, a minimum 28 kwietnia, kiedy był wyceniany na poziomie 145,20 zł, tj. najniżej od 2009 roku. Wycena akcji na poziomie 180,10 zł na koniec czerwca pokazuje, że następuje stopniowa poprawa. Zgodnie z zaleceniami KNF WZA Banku zdecydowało o niewypłaceniu dywidendy za 2019 rok i przeznaczaniu połowy zysku netto na kapitał rezerwowy oraz pozostawieniu drugiej połowy jako zysku niepodzielonego.



## 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 zawiera ratingi Fitch Ratings w odniesieniu do Santander Bank Polska S.A. obowiązujące na dzień 30 czerwca 2020 r. i 31 grudnia 2019 r.

Rodzaj ratingu Fitch Ratings	Ratingi potwierdzone/zmienione 14.04.2020 r.	Ratingi potwierdzone 7.10.2019 r.
Rating długoterminowy podmiotu (Long-term IDR)	BBB+	BBB+
Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej	negatywna	stabilna
Rating krótkoterminowy podmiotu (Short-term IDR)	F2	F2
Rating indywidualny podmiotu VR (Viability Rating)	bbb+	bbb+
Rating wsparcia	2	2
Długoterminowy rating krajowy	AA(pol)	AA(pol)
Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej	negatywna	stabilna
Krótkoterminowy rating krajowy	F1+(pol)	F1+(pol)
Długoterminowy rating niezabezpieczonego długu z prawem pierwszeństwa (Program EMTN)	BBB+	BBB+
Krótkoterminowy rating niezabezpieczonego długu z prawem pierwszeństwa (Program EMTN)	F2	F2

W dniu 14 kwietnia 2020 r. Agencja Ratingowa Fitch Ratings zmieniła perspektywę ratingu IDR oraz ratingu krajowego dla Santander Bank Polska S.A. ze stabilnej na negatywną w związku ze zmianą ogólnej sytuacji ekonomicznej wskutek pandemii COVID-19. Agencja oceniła, że konsekwencje wynikające z pandemii mogą mieć wpływ na oceny ratingowe Banku w horyzoncie średnioterminowym. Zmiana perspektywy uwzględnia ponadto osłabienie potencjalnego wsparcia ze strony Banco Santander jako jednostki dominującej w kontekście rewizji ratingu tego banku na A-/Negative/a-.

Jednocześnie Fitch potwierdził ratingi IDR i VR na poziomie odpowiednio: BBB+ i bbb+, wskazując, że rating podmiotu (IDR) opiera się na ratingu indywidualnym (VR) oraz potencjalnym wsparciu większościowego akcjonariusza.

Agencja zwróciła uwagę na fakt, że stopień odporności Banku na presję otoczenia wzmacnia rozbudowana sieć dystrybucji, solidna baza kapitałowa, dobry dostęp do źródeł finansowania oraz adekwatny profil płynnościowy. Kapitał Banku jest w stanie zaabsorbować skutki potencjalnych szoków związanych z zagrożeniami w otoczeniu gospodarczym.

## Oceny ratingowe agencji Moody's Investors Service

Poniższa tabela podsumowuje ratingi Agencji Ratingowej Moody's Investors przyznane Santander Bank Polska S.A., które obowiązywały na dzień 30 czerwca 2020 r. i 31 grudnia 2019 r.

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

## III. Sytuacja makroekonomiczna w I poł. 2020 r.

### Wzrost gospodarczy

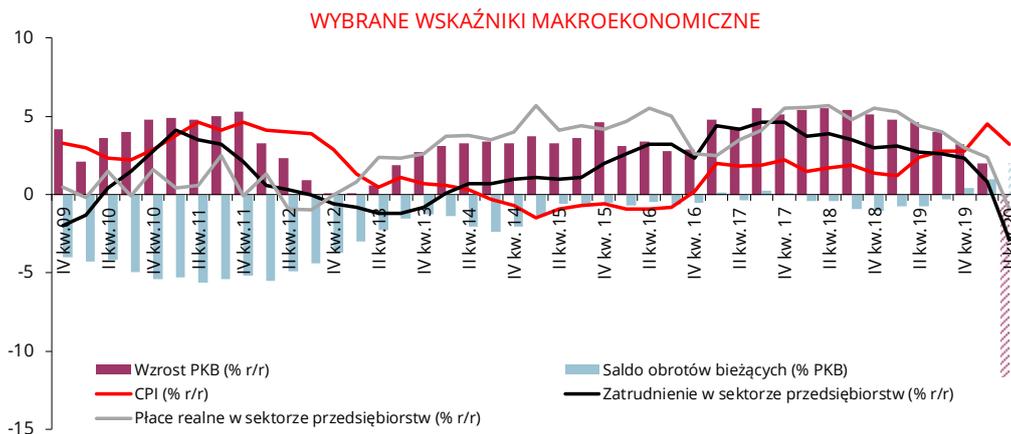
W I kwartale 2020 r. wzrost PKB Polski wyniósł 2,0% r/r wobec 3,2% r/r w IV kwartale 2019 r. Miesięczne dane o aktywności gospodarczej wskazują na mocny spadek w kwietniu 2020 r. (o ponad 20% r/r) produkcji przemysłowej i realnej sprzedaży detalicznej oraz ich wyraźne odbicie w maju i czerwcu, a także na umiarkowaną skalę wyhamowania działalności budowlanej. Pozwala to w sumie szacować spadek PKB w II kwartale 2020 r. na około 10% r/r. Byłby to pierwszy ujemny wynik rocznej dynamiki PKB od transformacji ustrojowej z początku lat 90-tych XX wieku. Jednocześnie, w miarę znoszenia ograniczeń w życiu społecznym i gospodarczym, w maju i czerwcu pojawiły się w danych sygnały odbicia aktywności ekonomicznej od dna. Wskazują na to również dane o wysokiej częstotliwości, m.in. o zużyciu energii, mobilności i płatnościach kartowych.

### Rynek pracy

Dane z sektora przedsiębiorstw wskazują, że reakcja rynku pracy na pandemię i związane z nią restrykcje była szybsza i mocniejsza niż podczas poprzednich kryzysów w polskiej gospodarce. Jednak w pierwszych miesiącach pandemii dostosowanie zatrudnienia opierało się w dużym stopniu na redukcji czasu pracy, a likwidacja miejsc pracy odpowiadała za ok. 1/3 ubytku zatrudnienia. Szacujemy, że liczba pracujących spadła do maja o ok. 350-370 tys., czyli ok. 2%. Tempo wzrostu wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw obniżyło się do 1,2% r/r w maju z ok. 7,5% w styczniu-lutym, ale w czerwcu przyspieszyło do 3,6% r/r w miarę przywracania pełniejszego wymiaru czasu pracy. W rezultacie dynamika r/r funduszu płac - skorygowana o inflację - stała się ujemna (w maju ok. -5%, w czerwca -3% r/r wobec około +4% jeszcze w styczniu i lutym). Stopa bezrobocia rejestrowanego zareagowała w ograniczonym stopniu i w czerwcu wyniosła 6,1% (wzrost o 0,9 pkt. proc w skali roku i o 0,6 pkt. proc od stycznia).

### Inflacja

Na początku roku inflacja CPI rosła szybciej niż oczekiwano i osiągnęła szczyt na 4,7% r/r w lutym. Przyczyną było zarówno „odmrożenie” cen prądu, jak i dalsze nasilenie się dynamiki cen żywności (7-8% r/r), silne wzrosty cen usług (powyżej 6% r/r), w tym szczególnie usług związanych z utrzymaniem mieszkania. W efekcie, w I kwartale 2020 r. ceny w Polsce rosły w najszybszym tempie w całej Unii Europejskiej. W marcu, w związku z wprowadzeniem ograniczeń sanitarnych, GUS zaniechał terenowych pomiarów cen, a dla ok. 20% towarów i usług w koszyku inflacyjnym w ogólnie nie mógł uzyskać wiarygodnych odczytów, co obniżyło jakość danych inflacyjnych w kolejnych miesiącach. Do czerwca inflacja CPI obniżyła się do 3,3% r/r, przede wszystkim ze względu na spadki cen paliw, a w dalszej kolejności odzieży i obuwia, co było skutkiem niższego popytu w obliczu epidemii. Ogólnie jednak inflacja obniżała się wolniej niż oczekiwano, między innymi ze względu na wzrost cen niektórych usług po wprowadzeniu dodatkowych opłat sanitarnych.



## Polityka pieniężna

Radykalne luzowanie polityki pieniężnej, które rozpoczęło się 17 marca i 8 kwietnia, zostało wzmocnione przez dalszą obniżkę stóp pod koniec maja: m.in. stopy referencyjnej o 40 p.b. do 0,10%, lombardowej o 50 p.b. do 0,50%. Stopę depozytową pozostawiono na 0%. Na posiedzeniach w czerwcu i lipcu parametry polityki pieniężnej nie były już zmieniane, natomiast w czerwcu w komunikacie oceniono osłabienie złotego wskutek działań RPP jako niedostateczne i szkodzące ożywieniu gospodarczemu, co można było potraktować jako słowną interwencję (zapis powtórzono w lipcu). NBP prowadził też skup obligacji PFR, BGK i rządowych - w marcu na łączną kwotę 20 mld zł, a w kolejnych miesiącach 44, 24 i 11 mld zł oraz obficie dostarczał bony pieniężne (na początku roku sprzedaż na aukcjach osiągała 90-100 mld zł, jednak wraz z wypłatami środków pomocowych rosła nadpłynność w systemie bankowym i w lipcu sprzedaż bonów przekroczyła już 180 mld zł).

## Rynek kredytowy i depozytowy

W I kwartale 2020 r. dynamika kredytów ogółem po uwzględnieniu efektów kursowych wyniosła 4,7% r/r wobec 5,2% na koniec 2019 r, przy wyhamowaniu wzrostu kredytów osób prywatnych do 6,1% r/r i kredytów dla biznesu do 3,2% r/r. Dynamika rynku kredytowo-depozytowego w II kw. 2020 r. była dyktowana przede wszystkim przez skutki epidemii koronawirusa i działań rządu oraz NBP. Sprzedaż nowych kredytów mocno spadła (np. w maju kredytów konsumpcyjnych o 45% r/r, mieszkaniowych o 14% r/r, kredytów dla firm o 7% r/r), ale jednocześnie wolumen rynku kredytowego był podtrzymywany przez wakacje kredytowe i zawieszenie spłat. Łącznie dynamika kredytów obniżyła się do 2,1% r/r w czerwcu (po uwzględnieniu efektów kursowych), w tym kredytów dla osób prywatnych do 4,7% a dla biznesu do 0,8% r/r. Z kolei depozyty były kreowane poprzez ekspansywną politykę fiskalną finansowaną poprzez zakup przez banki komercyjne obligacji skarbowych i gwarantowanych przez Skarb Państwa. W związku z tymi działaniami dynamika depozytów wzrosła do 15,8% r/r w czerwcu 2020 r. z 10,6% r/r w marcu 2020 r. i 8,5% r/r na koniec 2019 r. Niskie stopy procentowe oraz potrzeba utrzymywania płynnych środków zniechęcały do depozytów terminowych, zatem ich stopa wzrostu obniżyła się do -16,4% r/r w czerwcu 2020 r. z -7,8% r/r w marcu 2020 r. i -3,3% w grudniu 2019 r. Dynamika depozytów bieżących wzrosła natomiast do 33,0% r/r w czerwcu 2020 r. z 21,0% r/r w marcu 2020 r. i 15,0% r/r w grudniu 2019 r.

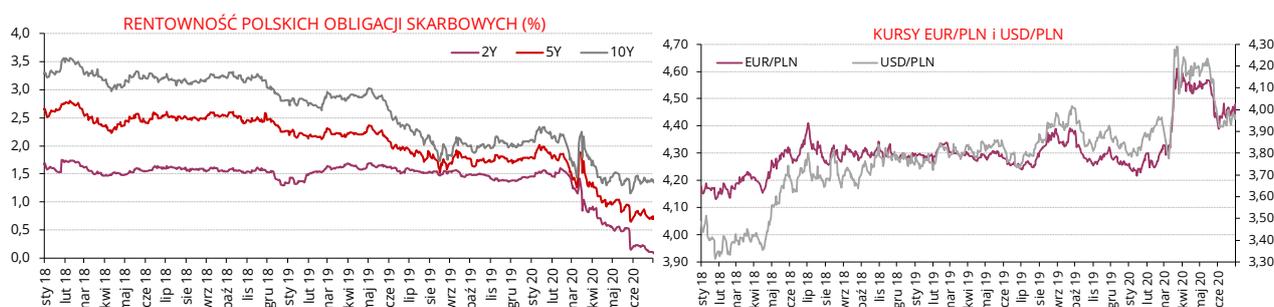
## Sytuacja na rynkach finansowych

Szybka i zdecydowana reakcja banków centralnych (obniżki stóp procentowych, skup aktywów) w celu łagodzenia skutków jakie pandemia COVID-19 wywarła na globalną gospodarkę pomogła w krótkim czasie uspokoić sytuację na globalnym rynku. Również poluzowanie polityki fiskalnej przez państwa i stopniowe rozluźnianie ograniczeń aktywności przyczyniły się do tego, że inwestorzy wyceniali scenariusz szybkiego odbicia gospodarczego po gwałtownej recesji. Komisja Europejska przedstawiła założenia programu Next Generation EU, którego celem jest wsparcie gospodarki po okresie epidemii. Łączna wartość funduszu to 750 mld EUR. W efekcie indeksy giełdowe na świecie odrobiły całość lub większość strat, a indeksy aktywności w biznesie zaczęły odbijać po załamaniu z początku pandemii. Twarde dane z realnej gospodarki również zaczęły pokazywać oznaki wyhamowania negatywnych tendencji.

W II kw. 2020 r. rentowności polskich obligacji kontynuowały trend spadkowy. Sprzyjało temu znaczne poluzowanie w I kw. polityki monetarnej przez Radę Polityki Pieniężnej, jak również nieoczekiwana obniżka stóp procentowych w maju. Spadkowi rentowności, szczególnie na krótkim końcu krzywej, sprzyjał też znaczny wzrost nadpłynności krajowego sektora bankowego. W konsekwencji, w II kw. rentowność 2-letniego benchmarku spadła o 75 p.b. (do 0,17%), 5-letniego o 57 p.b. (do 0,73%), a 10-letniego o 28 p.b. (do 1,38%). Większa reakcja krótkiego końca doprowadziła do wystromienia krzywej obligacyjnej w segmencie 2x10 (spread wzrósł do ok. 120 pb z 76 pb). Spread rentowności 10-letnich obligacji Polska-Niemcy obniżył się w II kwartale do ok. 185 pb z 227 pb głównie wskutek umocnienia polskiego długu. Narodowy Bank Polski kontynuował program skupu obligacji. W II kwartale br. NBP skupił

rządowe obligacje skarbowe za kwotę niemal 32 mld zł i łączny stan obligacji skarbowych w posiadaniu banku centralnego wyniósł 50,8 mld zł. Na koniec czerwca, NBP posiadał też obligacje wyemitowane przez BGK i PFR o nominalnej wartości 45,4 mld zł.

Po silnej deprecjacji w marcu i późniejszej stabilizacji, w II połowie maja złoty zaczął wyraźnie umacniać się do głównych walut wobec dalszego agresywnego wyceniania szybkiego odbicia gospodarczego przez światowe giełdy, szybkiego odbicia EUR/USD oraz braku oczekiwanego przez część inwestorów pogorszenia globalnego nastroju. W szerszym kontekście, notowania złotego nie odbiegały istotnie od innych walut regionu CEE mimo najniższych stóp procentowych w regionie. W czerwcu złoty oddał część zysków wskutek zatrzymania wzrostu na giełdach oraz być może pod wpływem werbalnej interwencji kursowej RPP (zmiana w komunikacie). W II kwartale 2020, EUR/PLN obniżył się o ponad 9 groszy (2,17%) do 4,44, USD/PLN o ponad 17 groszy (4,32%) do 3,95, CHF/PLN o prawie 12 groszy (2,77%) do 4,175, GBP/PLN o prawie 24 grosze (4,65%) do 4,905.



## Sytuacja na rynku giełdowym

Pierwsze sześć miesięcy 2020 r. to jeden z najbardziej burzliwych okresów w historii GPW. Gwałtownie zwiększona zmienność spowodowana przez globalną pandemię i zamrożenie wszystkich liczących się gospodarek wywołała niespotykane od dekady załamanie, po którym nastąpiło odbicie światowych rynków. Warszawski parkiet zareagował na te wydarzenia spadając spektakularnie do dziesięcioletnich minimów, a następnie odbijając się i redukując trzy czwarte przeceny. W efekcie na koniec czerwca 2020 r. bilans większości indeksów nie wyglądał tak dramatycznie jak w marcu. Statystycznie największe straty ponieśli posiadacze rodzimych blue chipów tworzących indeks WIG 20, którego kurs w ciągu pół roku obniżył się o 18,2%, choć w marcu zaliczył stratę na poziomie 42%. Lepiej wypadł wskaźnik szerokiego rynku WIG, tracąc 14,3% oraz skupiający spółki o średniej kapitalizacji mWIG40, który w analizowanym okresie spadł o 11,3%. Negatywnych statystyk uniknęła sWIG80, obejmujący najmniejsze spółki na głównym parkiecie, które dość nieoczekiwanie cieszyły się największym popytem i odnotowały w I półroczu br. dodatnią stopę zwrotu na poziomie 11,4%.

Jeszcze na początku roku wydawać się mogło, że największym problemem dla rynków finansowych będą skutki zaostrzającej się wojny handlowej pomiędzy USA a Chinami. Temat koronawirusa zepchnął jednak wszystkie inne problemy na margines. Zdecydowane reakcje liczących się banków centralnych (z amerykańskim Fedem na czele), które zliberalizowały swoje polityki i znacząco obniżyły stopy procentowe, pozwoliły rynkom akcji na odbudowę. Najlepiej udało się to rynkom dojrzałym, gorzej natomiast krajom rozwijającym się, takim jak Polska. Rodzimy parkiet, borykający się z odpyływami kapitału i słabnącym złotym (po trzech obniżkach stóp procentowych), nie należał do liderów wzrostu. Struktura głównych indeksów, opierająca się przede wszystkim na spółkach tzw. „starej gospodarki”, przesądziła ostatecznie o zatrzymaniu oddechu. Tempo odmrażania gospodarki oraz kontrolowany rozwój pandemii będą miały decydujący wpływ na postawę krajowych i zagranicznych parkietów w II półroczu br. Nie bez znaczenia dla rynków pozostają wybory prezydenckie w USA oraz polityka Białego Domu w okresie je poprzedzającym.

## Otoczenie prawne sektora bankowego

Poniższa tabela prezentuje wybrane akty prawne, które weszły w życie w I połowie 2020 r. i mają wpływ na sektor finansowy w Polsce.

Akt prawny	Data wejścia w życie	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
<b>Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniające rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty</b>	Częściowe wdrożenie od 15.12.2019 r. oraz od 19.04.2020 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozporządzenie zakłada zrównanie cen przelewów transgranicznych (w ramach EOG) z cenami odpowiadających im przelewów krajowych.</li> <li>Obowiązkiem banku jest zapewnienie klientom dostatecznie jasnej informacji nt. kosztów przelewu zlecanego online i kosztu ewentualnego przewalutowania.</li> </ul>
<b>Ustawa z 30 sierpnia 2019 r. o zmianie ustawy – Kodeks spółek handlowych oraz niektórych innych ustaw</b>	1.03.2021 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Od 1 marca 2021 r. wszystkie akcje spółek akcyjnych oraz spółek komandytowo-akcyjnych mają podlegać powszechnemu obowiązkowi dematerializacji (wpis w rejestrze akcjonariuszy lub wpis na rachunku papierów wartościowych).</li> </ul>
<b>Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9 marca 2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych</b>	19.09.2020 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dostosowanie terminologii i wymogów związanych ze składaniem oświadczeń woli w postaci elektronicznej do treści rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2013 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym „(eIDAS)”.           </li> </ul>
<b>Nowelizacja ustawy Prawo upadłościowe oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2019 r. poz. 1802)</b>	24.03.2020 r.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usprawnienie postępowania i odciążenie sądów upadłościowych, w tym:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Upadłość zadłużonych osób fizycznych, które prowadzą jednoosobową działalność gospodarczą, uzupełniono o elementy ochrony dłużnika występujące w upadłości konsumenckiej (wcześniej takie osoby mogły ogłosić upadłość na tych samych warunkach co spółki).</li> <li>✓ Na etapie badania wniosku sąd nie ma obowiązku sprawdzania przyczyn powstania długów. Upadłość może ogłosić każda osoba, która dopełniła wszystkich procedur formalnych.</li> <li>✓ Osobom fizycznym umożliwiono skorzystanie z tzw. opcji „pre-pack”, czyli szybkiej sprzedaży całego podlegającego egzekucji majątku w trybie przygotowanej likwidacji.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Pakiet ustaw z tzw. Tarczy antykryzysowej w tym Ustawa z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw</b>	Od marca 2020  zmiany częściowo od 31.03.2020 r. (niektóre zmiany w innych terminach, w tym z mocą wsteczną)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wprowadzenie:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ zmian w sposobie obliczania maksymalnych wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego,</li> <li>✓ zasady kapitalizacji odsetek w przypadku karencji kredytów udzielanych w toku programu „Rodzina na swoim”,</li> <li>✓ możliwości zmiany określonych w umowie warunków i terminów spłaty kredytów bankowych udzielonych mikro, małym i średnim przedsiębiorcom.</li> </ul> </li> <li>Udostępnienie na warunkach preferencyjnych wsparcia finansowego dla MŚP i mikrofirm (pomoc w istotnej części bezzwrotna) oraz dla dużych firm w ramach rządowego programu Tarcza Finansowa PFR dla zapewnienia płynności i stabilności finansowej przedsiębiorstw w okresie zakłóceń w gospodarce w wyniku pandemii COVID- 19.</li> <li>Wprowadzenie wsparcia dla przedsiębiorców dotkniętych skutkami COVID-19, m.in.:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ dofinansowania z Funduszu Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych do wynagrodzeń i składek na ubezpieczenia społeczne płatnych przez przedsiębiorców, u których wystąpił spadek obrotów gospodarczych w następstwie COVID-19 (z powodu przestoju ekonomicznego lub obniżonego wymiaru czasu pracy),</li> <li>✓ świadczenia postojowego na wskazanych zasadach dla osób prowadzących pozarolniczą działalność gospodarczą i osób wykonujących umowy cywilnoprawne,</li> <li>✓ pożyczki ze środków Funduszu Pracy dla mikroprzedsiębiorców z możliwością umorzenia spłaty.</li> </ul> </li> </ul>

Akt prawny (cd.)	Data wejścia w życie	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
<p><b>Pakiet ustaw z tzw. Tarczy antykrzysowej w tym Ustawa z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (cd.)</b></p>	<p>Od marca 2020 zmiany częściowo od 31.03.2020 r. (niektóre zmiany w innych terminach, w tym z mocą wsteczną)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Możliwość polecenia wykonywania pracy w formie zdalnej.</li> <li>Dodatkowy zasiłek opiekuńczy w związku z zamknięciem placówki oświatowej, do której uczęszczało dziecko.</li> <li>Zakaz wypowiedzania najemcom umów najmu oraz podwyższania czynszu do 30 czerwca 2020 r. (z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w ustawie).</li> <li>Nieprzeprowadzanie (w okresie stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii ogłoszonego z powodu COVID-19) rozpraw ani posiedzeń jawnych, z wyjątkiem rozpraw i posiedzeń jawnych w sprawach określonych szczegółowo w ustawie jako pilne.</li> <li>Zawieszenie upływających terminów procesowych i sądowych oraz wstrzymanie tych terminów, m.in. w postępowaniach sądowych, egzekucyjnych, karnych, karno-skarbowych i administracyjnych.</li> </ul>
<p><b>Ustawa z dnia 16 kwietnia 2020 r., o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2</b></p>	<p>18.04.2020 r.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poprawa i doprecyzowanie przepisów zawartych w ww. pakiecie ustaw tzw. „Tarczy antykrzysowej 1.0”. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rozszerzenie możliwości zmiany warunków i terminów umownych dot. spłaty kredytów bankowych dla wszystkich przedsiębiorców i innych podmiotów bez konieczności badania pełnej zdolności kredytowej.</li> <li>✓ Wprowadzenie możliwości ubiegania się przez przedsiębiorców, którzy w związku z ogłoszeniem stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej o zwrotną pomoc finansową do Agencji Rozwoju Przemysłu S.A. m.in. w postaci pożyczek, gwarancji, poręczenia lub leasingu.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Ustawa z dnia 14 maja 2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2</b></p>	<p>16.05.2020 r., niektóre zmiany w innych terminach, w tym z mocą wsteczną</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wprowadzenie penalizacji (art. 304 k.k.) pobierania kosztów przekraczających maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu oraz odsetek maksymalnych.</li> <li>Wprowadzenie możliwości zawieszenia spłaty kredytu studenckiego maksymalnie na okres 6 miesięcy, odsetki za ten okres pokrywane są w całości ze środków Funduszu Kredytów Studenckich.</li> <li>Uchylenie przepisu „Tarczy antykrzysowej 1.0” o wstrzymaniu i zawieszeniu terminów procesowych i sądowych.</li> </ul>
<p><b>Ustawa z dnia 19 czerwca 2020 r. o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19</b></p>	<p>24.06.2020 (większość przepisów)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wprowadzenie możliwości: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ zawieszenia spłat kredytu mieszkaniowego udzielonego w ramach ustawy o wsparciu budownictwa mieszkaniowego,</li> <li>✓ zawieszenia na wniosek kredytobiorcy (maksymalnie na 3 miesiące) spłaty części kapitałowej i odsetkowej raty kredytu konsumenckiego, kredytu hipotecznego lub innego kredytu w związku z utratą pracy lub innego głównego źródła dochodów po 13 marca br.</li> <li>✓ dopłat do kredytów obrotowych odnawialnych i nieodnawialnych (do oprocentowania należnego bankom) przez maksymalny okres 12 miesięcy w celu zapewnienia przedsiębiorstwom płynności finansowej.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Ustawa z dnia 5 czerwca 2020 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne oraz niektórych innych ustaw (tzw. Ustawa naprawcza do „White List”)</b></p>	<p>Zasadniczo od 1.07.2020 r.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementacja do ustawy VAT i Ordynacji Podatkowej części grudniowych objaśnień podatkowych w zakresie skutków prawnych płatności na rachunki cesyjne/rachunki gospodarki własnej banków nieujmowane na Białej Liście.</li> </ul>
<p><b>Nowa Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie (UKNF zapowiedział wystąpienie do KNF o przesunięcie terminu wdrożenia Rekomendacji S do dnia 30.06.2021 r.)</b></p>	<p>grudzień 2020 r.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozszerzenie dotychczasowego brzmienia Rekomendacji o zasady dotyczące zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie oprocentowanymi stałą lub okresowo stałą stopą procentową.</li> <li>Wprowadzenie postanowień dotyczących kredytów z opcją „klucz za dług”, która zwalnia kredytobiorcę ze zobowiązania w przypadku przeniesienia na bank własności kredytowanej nieruchomości.</li> </ul>

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

### 1. Strategia Santander Bank Polska S.A.

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

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

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

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

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

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

*Osiągnięcie wiodącej pozycji na rynku usług finansowych dzięki:*

- *klientocentrycznej, 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 poprzez stałe podnoszenie jakości obsługi i oferty produktowej. Szczególny nacisk kładzie na digitalizację i upraszczanie procesów z perspektywy klienta, co przekłada się na wyższą efektywność działania, prostotę rozwiązań i przejrzystość oferty. Wspiera też innowacyjność i kulturę organizacyjną opartą na zaangażowaniu i motywacji pracowników oraz zrównoważonym rozwoju i odpowiedzialności społecznej organizacji.

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

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



Ze względu na dynamikę i złożoność zmian zachodzących w otoczeniu makroekonomicznym strategia Santander Bank Polska S.A. poddawana jest systematycznej weryfikacji, co zapewnia szybką reakcję na pojawiające się zjawiska i trendy rynkowe. Szok makroekonomiczny spowodowany COVID-19 przeorientował priorytety strategiczne Banku, a także dał impuls do zmodyfikowania modelu operacyjnego, który podwyższy elastyczność i efektywność organizacji w procesie wdrażania zmian oraz pozwoli jej lepiej wykorzystać szansę przyspieszonej digitalizacji oraz skuteczniej ograniczać czynniki ryzyka.

## Transformacja cyfrowa

Bank w trybie ciągłym koncentruje się na budowaniu przewagi konkurencyjnej w oparciu o nowoczesne technologie, cyfrowe procesy i proste zasady.

Kluczowym elementem transformacji cyfrowej Banku jest wdrożenie kultury DevOps, umożliwiającej bezprzerwową implementację zmian odpowiadających na potrzeby klientów w systemach produkcyjnych przy znacznym ograniczeniu czasu ich realizacji (time-to-market). Proces ten przebiega zgodnie z przyjętymi założeniami.

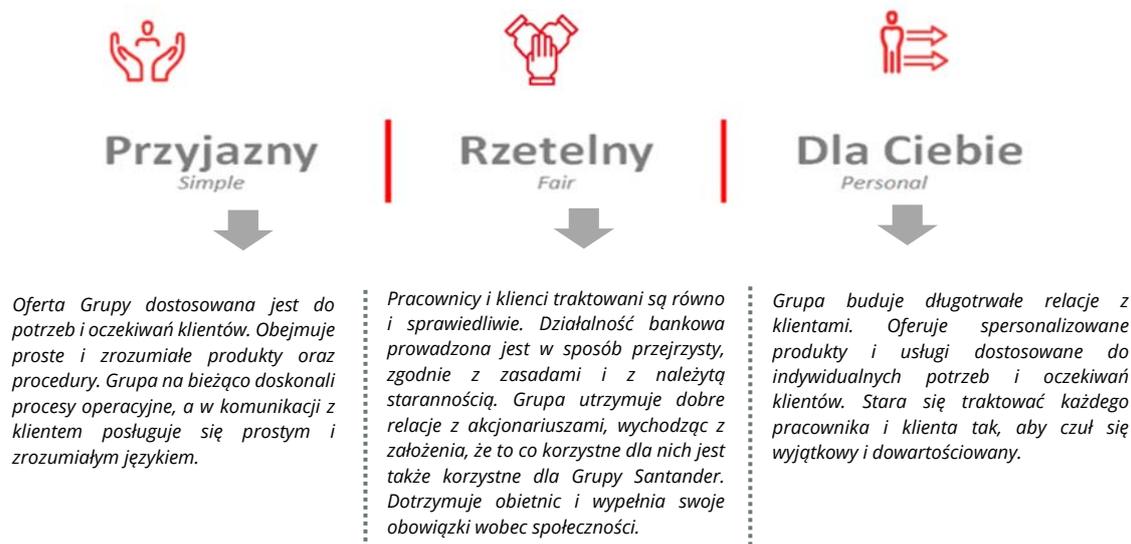
W celu zwiększenia efektywności organizacyjnej, procesowej i kosztowej uruchomiono w Banku program, który zakłada wykreowanie prostej oferty, lepszych i łatwiejszych w użyciu produktów, uproszczenie i elastyczność infrastruktury IT, efektywniejsze inwestycje w nowe technologie, długoterminową przewagę konkurencyjną oraz lepsze warunki pracy.

## 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.

## Kultura korporacyjna

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



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

- 8 standardach zachowań:



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

**risk pro**

## Bank odpowiedzialny społecznie

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

## 2. Strategia Santander Consumer Bank S.A.

Podstawowym celem strategicznym Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.) na lata 2020-2022 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. Strategia Grupy zakłada utrzymanie silnej pozycji na rynku consumer finance zarówno w kanałach stacjonarnych, jak i zdalnych.

Priorytety strategiczne oraz stopień ich realizacji zaprezentowano w części 3 „Rozwój działalności Grupy Santander Consumer Bank S.A.” rozdz. V „Rozwój działalności biznesowej Grupy Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r.”

# V. Rozwój działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r.

## 1. Struktura zarządzania biznesem w Grupie

### Struktura operacyjna

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

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

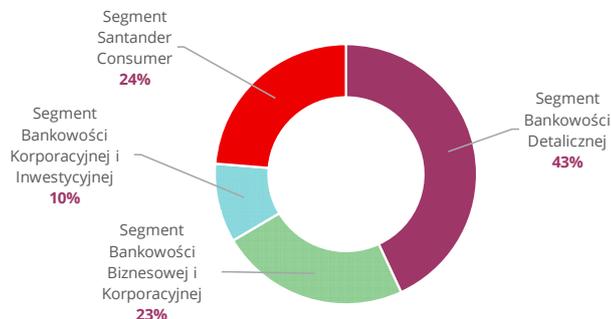
### Sprawozdawczość wg segmentów działalności

Zaprezentowana wyżej struktura zarządzania biznesem pokrywa się z segmentami działalności wyróżnionymi w ramach sprawozdawczości segmentów (nota 3 „Skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku”). Uzupełnia je segment ALM (zarządzania aktywami i zobowiązaniami) i Operacji Centralnych obejmujący finansowanie działalności segmentów, zarządzanie strategicznymi inwestycjami Banku oraz transakcje generujące koszty/dochody niemożliwe do przyporządkowania do poszczególnych segmentów.



STRUKTURA ZYSKU PRZED OPODATKOWANIEM WYPACOWANEGO PRZEZ SEGMENTY DZIAŁANOŚCI BIZNESOWEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A. W I POŁOWIE 2020 R. (Z POMINIĘCIEM WPŁYWU SEGMENTU ALM I OPERACJI CENTRALNYCH)

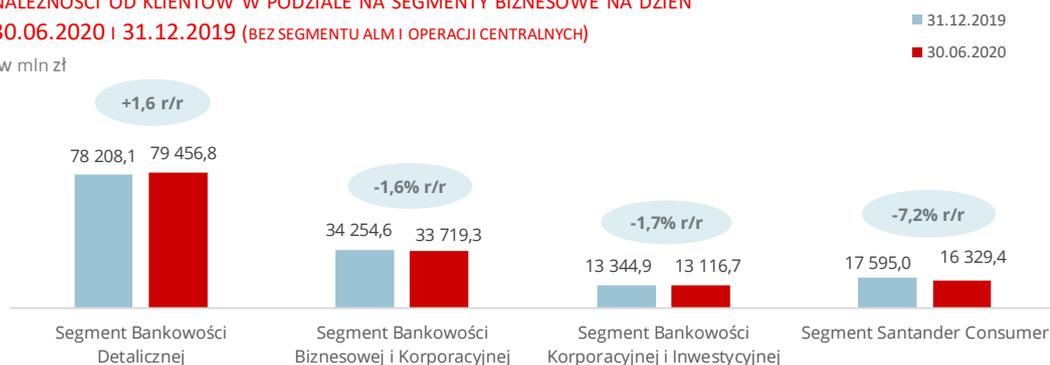
STRUKTURA ZYSKU BRUTTO WYPACOWANEGO PRZEZ SEGMENTY BIZNESOWE W I POL. 2020 R. (BEZ ALM I OPERACJI CENTRALNYCH)



NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW I ZOBOWIĄZANIA WOBEC KLIENTÓW W ROZBICIU NA SEGMENTY BIZNESOWE WG STANU NA 30.06.2019 I 31.12.2019 (BEZ SEGMENTU ALM I OPERACJI CENTRALNYCH)

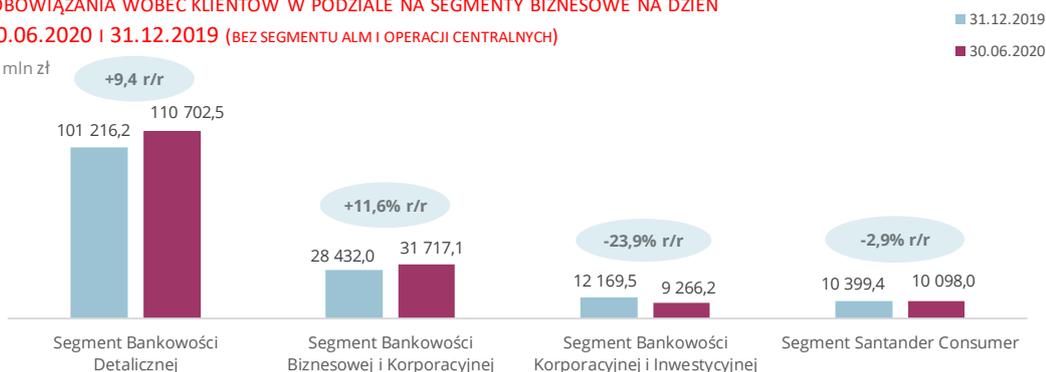
NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW W PODZIALE NA SEGMENTY BIZNESOWE NA DZIEŃ 30.06.2020 I 31.12.2019 (BEZ SEGMENTU ALM I OPERACJI CENTRALNYCH)

w mln zł



ZOBOWIĄZANIA WOBEC KLIENTÓW W PODZIALE NA SEGMENTY BIZNESOWE NA DZIEŃ 30.06.2020 I 31.12.2019 (BEZ SEGMENTU ALM I OPERACJI CENTRALNYCH)

w mln zł



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

Segment	Obszar	Model działania
<b>BANKOWOŚCI DETALICZNEJ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profil klientów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klienci indywidualni (klasyfikowani ze względu na odmienną potrzeb i oczekiwań do segmentu klientów Standardowych, Premium, Select i Bankowości Prywatnej).</li> <li>Małe i średnie przedsiębiorstwa (z obrotami do 8 mln zł rocznie).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kluczowe linie produktowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produkty oszczędnościowe, kredyty hipoteczne i konsumenckie, karty kredytowe i debetowe, produkty ubezpieczeniowe i inwestycyjne, usługi rozliczeniowe, usługi maklerskie, zasilania telefonów GSM, płatności zagraniczne i Western Union oraz usługi dla klientów zamożnych.</li> <li>Kredytowanie przedsiębiorstw, przyjmowanie od nich depozytów, usługi z zakresu zarządzania gotówką, leasing, faktoring, obsługa akredytyw i gwarancji.</li> <li>Usługi zarządzania na zlecenie aktywami klientów w ramach funduszy inwestycyjnych.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Model obsługi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontakty z klientami indywidualnymi o charakterze relacyjnym, sprzedażowym i serwisowym utrzymywane są przez Bank za pośrednictwem sieci oddziałów i placówek partnerskich oraz bankowość telefoniczną (Multikanalowe Centrum Komunikacji) i elektroniczną (Santander internet, Santander mobile w mobilnej przeglądarce i aplikację Santander mobile).</li> <li>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.</li> <li>Klienci Bankowości Prywatnej i Select objęci są spersonalizowanym modelem obsługi z udziałem wyspecjalizowanego doradcy i Linii Select w Multikanalowym Centrum Komunikacji, która zapewnia wsparcie telefoniczne. Do dyspozycji klientów Private Banking pozostaje kilkudziesięciu bankierów prywatnych w 5 Centrach Private Banking oraz w 22 pozostałych lokalizacjach.</li> <li>Relacje z firmami o relatywnie niskich obrotach powierzono doradcom firmowym usytuowanym w oddziałach i placówkach partnerskich. Przedsiębiorcy mogą też korzystać z usług Multikanalowego Centrum Komunikacji oraz kanałów elektronicznych (Santander internet i Santander mobile oraz wyspecjalizowanych serwisów Mini Firma, Moja Firma plus i iBiznes24).</li> <li>Klienci Santander Biuro Maklerskie S.A. mogą inwestować za pośrednictwem systemu Inwestor online, aplikacji Inwestor mobile, infolinii Multikanalowego Centrum Komunikacji oraz w placówkach Banku świadczących obsługę maklerską.</li> </ul>
<b>BANKOWOŚCI BIZNESOWEJ I KORPORACYJNEJ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profil klientów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firmy i przedsiębiorstwa z obrotami w przedziale 8 mln zł - 1,2 mld zł oraz samorzady i sektor publiczny.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kluczowe linie produktowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obsługa transakcji płatniczych, udzielanie kredytów, pozyskiwanie depozytów, zarządzanie gotówką, leasing, faktoring, obsługa akredytyw i gwarancji.</li> <li>Świadczenie usług na rzecz klientów innych banków i instytucji finansowych w oparciu o umowy zawarte z tymi instytucjami.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Model obsługi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obsługa firm i przedsiębiorstw odbywa się za pośrednictwem 19 terenowych Centrów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej.</li> <li>Departament Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej-Premium zajmuje się największymi klientami korporacyjnymi, samorządami, sektorem publicznym oraz klientami segmentu finansowania nieruchomości.</li> <li>Klienci znajdują się pod zindywidualizowaną opieką przyporządkowanych im doradców, odpowiadających za całość relacji. Wsparciem dla nich są wyspecjalizowane jednostki kompetencyjne z zakresu strukturyzowania transakcji, kredytowania i rozwoju oferty.</li> <li>Zdalny dostęp do produktów i usług bankowych zapewnia klientom serwis internetowy i mobilny w ramach platformy iBiznes24 (obejmującej m.in. moduł wymiany walutowej i handlu zagranicznego) oraz wyspecjalizowane centra telefoniczne realizujące szeroki zakres procesów operacyjnych (Centrum Obsługi Biznesu, Centrum Obsługi Klientów Firmowych i Centrum Obsługi Trade Finance).</li> </ul>

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

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

### Działania związane z pandemią COVID-19

W marcu 2020 r. sytuacja epidemiczna związana z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2 wymusiła zmianę hierarchii celów i kierunków działania Grupy. Najważniejszą kwestią stało się zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom i klientom przy zachowaniu ciągłości biznesowej i płynności obsługi. Od samego początku położono nacisk na wdrażanie rozwiązań wspierających podmioty gospodarcze i klientów indywidualnych w nowej sytuacji. Działania te wymagały przeorganizowania wielu aspektów funkcjonowania Grupy i stanowią duże wyzwanie informatyczne.

## Zarządzanie sytuacją kryzysową związaną z pandemią

Działania Santander Bank Polska S.A. związane z wybuchem pandemii inicjowane były przez Grupę Reagowania na Istotne Zdarzenia Operacyjne (GRIZO) i koordynowane przez Pion Transformacji Cyfrowej. Plany działań i różne scenariusze na wypadek pandemii powstały zanim wirus dotarł do Polski. Priorytetowe prace realizowano w 7 strumieniach: IT, BCM, Logistyka i Zakupy, Komunikacja, HR, Operacje i Business Response. Od marca do kwietnia 2020 r. postępy prac w ramach każdego strumienia były na bieżąco monitorowane, a aktualną sytuację raportowano codziennie grupie kierowniczej z udziałem Członków Zarządu. W kolejnym etapie powołano inicjatywę Business Rebound, której zadaniem jest płynne przeprowadzenie organizacji do nowej normalności, tj. odbudowanie biznesu, zbadanie potencjału nowych możliwości biznesowych oraz zapewnienie oszczędności i ochrony przychodów przy zachowaniu najwyższych standardów obsługi klienta. Opracowany został etapowy plan bezpiecznego powrotu do biur, którego realizacja uzależniona jest od sytuacji epidemicznej.

## Zapewnienie bezpiecznego środowiska pracy i wsparcia dla pracowników

W pierwszym okresie po wybuchu pandemii skoncentrowano się na zapewnieniu wsparcia, ochrony i bezpiecznego środowiska pracy dla pracowników.

- Wprowadzono zmiany w organizacji pracy:
  - ✓ Umożliwiono przejście na pracę zdalną pracownikom jednostek mogących realizować w tym trybie całokształt procesów biznesowych.
  - ✓ Na czas największych ograniczeń nałożonych przez organy państwowe wyłączono z obsługi 100 oddziałów Banku.
  - ✓ Skrócono czas pracy pracownikom oddziałów do 6 godzin dziennie, w tym 5 godzin przeznaczono na bezpośrednią obsługę klientów. Od 1 czerwca 2020 r. czas obsługi klientów w oddziałach wynosi 7 godzin w ciągu dnia.
  - ✓ Przesunięto z bezpośredniej obsługi klienta do innych zadań (w tym również w modelu pracy zdalnej) pracowników z grupy wysokiego ryzyka (w szczególności osoby 55+ z chorobami współistniejącymi).
  - ✓ Wdrożono zdalny proces rekrutacji.
- Uruchomiono skoordynowane, intensywne działania komunikacyjne adresowane do pracowników:
  - ✓ Realizowano bieżącą komunikację z pracownikami za pośrednictwem tradycyjnych i dedykowanych kanałów komunikacji (witryny intranetowe: „Koronawirus”; „Ekstremalne przywództwo”; newslettery i mailingi).
  - ✓ W trybie ciągłym pozyskiwano informacje zwrotne od pracowników w celu uwzględnienia ich potrzeb i zwiększenia efektywności podejmowanych działań.
- Opracowano dodatkowe formy wsparcia dla pracowników uwzględniające zróżnicowane potrzeby w tym zakresie, m.in.:
  - ✓ Uruchomiono dwa kanały zewnętrznej pomocy psychologicznej (czat/telefon) dla pracowników.
  - ✓ Wprowadzono dyżury on-line ekspertów HR poświęcone problematyce kadrowej w warunkach stanu epidemii.
  - ✓ Przygotowano stronę intranetową dla menedżerów „Ekstremalne przywództwo” zawierającą najlepsze praktyki i inspiracje w zakresie zarządzania wirtualnymi zespołami oraz radzenia sobie ze stresem własnym i innych w sytuacji kryzysowej.
  - ✓ Opracowano i wdrożono procedurę zarządzania bezpieczeństwem pracowników w sytuacji podejrzenia bądź potwierdzenia zakażenia koronawirusem w Banku.
- W Bankowości Oddziałowej przygotowano i wdrożono m.in.:
  - ✓ proces systematycznego zaopatrywania sieci oddziałów w niezbędne środki ochrony;
  - ✓ cykliczne dezynfekcje oddziałów i bankomatów przyoddziałowych;
  - ✓ nowe systemy premiowe dla pracowników oddziałów, dostosowane do zaistniałej sytuacji;
  - ✓ proces informowania pracowników oddziałów o trybie pracy w okresie pandemii koronawirusa (koordynacja działań komunikacyjnych kierowanych do sieci sprzedaży, natychmiastowa reakcja na wewnętrzne potrzeby komunikacyjne, przygotowanie dedykowanej strony intranetowej zbierającej najważniejsze informacje z punktu widzenia pracy w oddziale).

## Praca zdalna i wsparcie technologiczne dla klientów i pracowników

Wprowadzenie modelu home office dla około 6 tys. pracowników Banku (blisko 60% aktywnego stanu zatrudnienia) było ogromnym wyzwaniem, ponieważ wiązało się z koniecznością zapewnienia wszystkim bezpiecznego dostępu do infrastruktury umożliwiającej wzajemną współpracę.

Pracownicy, którzy dotychczas nie korzystali z możliwości pracy w trybie zdalnym, w krótkim czasie zostali wyposażeni w nowe laptopy i desktopy. Rozszerzono o prawie 50% pojemność łączy telefonicznych, rozbudowano możliwości połączeń na mostki telekonferencyjne oraz powiększono przepustowość łączy zewnętrznych do Banku, zwiększając komfort pracy i obsługi klientów. Odciążono łącza VPN dzięki wdrożeniu mechanizmu „split tunneling”, ułatwiającego instalację poprawek bezpieczeństwa na urządzeniach bankowych. Skonfigurowano ponadto stanowiska do pracy zdalnej dla doradców Multikanałowego Centrum Komunikacji.

Nowa sytuacja wymusiła zmiany w sposobie zarządzania i obsługi procesów dla klientów. Przede wszystkim przełożyła się na rozszerzenie zakresu obsługi operacyjnej w kanałach zdalnych. Bank uruchamiał kolejne procesy zdalne równoległe z rozwiązaniami poprawiającymi płynność finansową klientów i łagodzącymi skutki ekonomiczne pandemii COVID-19. Kontynuował też planową digitalizację, automatyzację i upraszczanie procesów obsługi.

Pomimo zmiany trybu pracy, utrzymano standard realizacji zadań IT przy wysokiej dostępności systemów. Po raz pierwszy wdrażanie pakietów zmian IT (tzw. wersji) odbyło się w modelu pracy zdalnej, czego w żaden sposób nie odczuli klienci Banku dzięki wysokiej stabilności środowiska produkcyjnego. W I półroczu 2020 r. przeprowadzono jedno z największych wdrożeń wersji w ciągu ostatnich lat, obejmujące jednocześnie 141 projektów. Implementacja kolejnej wersji dotyczyła 99 projektów, a poza wersjami od początku roku wdrożono 320 zmian.

## Udogodnienia i wsparcie dla klienta

- W okresie największego zagrożenia epidemicznego wprowadzono szereg udogodnień i zmian dostosowawczych zwiększających bezpieczeństwo i komfort klienta:
  - ✓ Przeprowadzono przegląd i wstrzymano lub dostosowano do nowych warunków kampanie sprzedażowe. Wdrożono nowe inicjatywy promujące kanały zdalne.
  - ✓ Tymczasowo wyłączono proces zawierania umów o konto osobiste oraz konto firmowe w obecności kuriera.
  - ✓ Podwyższono limit płatności zbliżeniowych bez użycia kodu PIN z 50 zł do 100 zł dla klientów korzystających z kart debetowych oraz kredytowych.
- Uruchomiono szeroko zakrojoną komunikację bezpośrednią do klientów:
  - ✓ Informowano o zmianach w organizacji obsługi w oddziałach, automatyzowanych procesach zdalnych i wprowadzonych udogodnieniach kredytowych, a także zachęcano do korzystania z kanałów elektronicznych (w tym z bezpłatnych bankomatów w całej Polsce i płatności zbliżeniowych do kwoty 100 zł).
  - ✓ W ramach akcji komunikacyjnej adresowanej do przedsiębiorstw prezentowano rozwiązania wspierające płynność i ciągłość biznesową klientów (wraz z symulatorem), zasady dotyczące obrotu gotówkowego w złotych i walutach, promowano korzystanie z e-gwarancji w kanałach elektronicznych oraz zamieszczano artykuły eksperckie.
  - ✓ Specjalne działania informacyjne przeznaczone zostały dla seniorów.
- Dla klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych wprowadzono pakiet tymczasowych udogodnień kredytowych (karencja w spłacie, przedłużenie umów lub zawieszenie wykonania umów) i innych rozwiązań poprawiających płynność. Uwzględniają one m.in. możliwość:
  - ✓ odroczenia (za pośrednictwem Santander internet i Multikanałowego Centrum Komunikacji) na okres 3 lub 6 miesięcy spłaty raty kapitałowej lub kapitałowo-odsetkowej kredytów gotówkowych i hipotecznych;
  - ✓ odroczenia na okres 3 lub 6 miesięcy spłaty części kapitałowej lub kapitałowo-odsetkowej zobowiązań przedsiębiorstw z tytułu umów kredytowych, faktoringowych i leasingowych;
  - ✓ automatycznego odnowienia limitu kredytowego w ramach kont osobistych i kart kredytowych w okresie pandemii COVID-19;
  - ✓ automatycznego bezkosztowego przedłużenia o 2 miesiące kredytów MŚP w rachunkach bieżących, których terminy odnowienia przypadają w okresie pandemii; możliwość wnioskowania o analogiczne przedłużenie, bez dodatkowych opłat i prowizji dla dużych przedsiębiorstw w ramach uproszczonej procedury kredytowej;
  - ✓ zawieszenia wykonania umowy kredytowej dot. kredytu gotówkowego, kredytu hipotecznego, kredytu w koncie osobistym, kredytu w karcie kredytowej na okres 1, 2 lub 3 miesięcy (za pośrednictwem Santander internet oraz oddziałów i placówek partnerskich);
  - ✓ zawieszenia na 3 lub 6 miesięcy spłaty kredytu dla MŚP w rachunku bieżącym z limitem malejącym.

- ✓ złożenia wniosku poprzez kanały bankowości elektronicznej o subwencje z Polskiego Funduszu Rozwoju w ramach „Tarczy finansowej PFR dla firm i pracowników” - programu rządowego pomagającego firmom zachować ciągłość finansową;
  - ✓ zawieszenia pobierania od klientów MŚP prowizji za zarządzanie oraz prowizji za nieutrzymanie wpływów;
  - ✓ dostępu do preferencyjnych zabezpieczeń kredytowych dla przedsiębiorstw w formie: gwarancji de minimis BGK (na bardziej korzystnych warunkach) i gwarancji płynnościowych PFR (w ramach portfelowej linii gwarancyjnej z Funduszu Gwarancji Płynnościowych o łącznej wartości 13 mld zł) pokrywających do 80% kwoty kredytów dla przedsiębiorstw o maksymalnej wartości 250 mln zł;
  - ✓ realizacji transakcji doraźnych dla klientów wymagających indywidualnego podejścia (np. finansowanie pomostowe, krótkoterminowe wsparcie płynności);
  - ✓ odroczenia terminu lub rozłożenia na raty płatności składki ubezpieczeniowej dla pojazdów dla klientów spółki Santander Leasing S.A. oraz wydłużenia do 90 dni terminu płatności w ramach pożyczki finansującej stok dla współpracujących ze spółką dealerów pojazdów oraz maszyn i urządzeń (oprócz ww. zmiany harmonogramu i odroczenia spłat rat leasingowych do 6 miesięcy).
- Pozostałe udogodnienia obejmują:
    - ✓ zwolnienie MŚP z opłat dla właścicieli Konta Firmowego Godnego Polecenia pod warunkiem opłacania składki ZUS z tego konta;
    - ✓ ofertę zdalnego zamówienia i dostarczenia terminala płatniczego dla MŚP oraz bezpłatnego korzystania z niego w okresie zamkniętym w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego;
    - ✓ dalsze uproszczenia procesu kredytowego dla przedsiębiorstw, w tym w zakresie składania dokumentów;
    - ✓ możliwość zakupu ubezpieczenia Opiekun Rodziny w procesie zdalnym (oddział jak MCK);
    - ✓ uruchomienie wspólnie z partnerem zewnętrznym, firmą inFakt infolinii wsparcia dla klientów firmowych oraz zorganizowane webinarium z udziałem ekspertów księgowych nt. ustaw antykrzysowych.
    - ✓ usprawnianie kanałów zdalnych, zwłaszcza iBiznes24 i Moja Firma Plus w związku ze zwiększoną aktywnością klientów biznesowych w bankowości elektronicznej.
    - ✓ wysyłanie komunikacji do klienta (SMS i Bankowość elektroniczna) ws. poszczególnych etapów procesu odroczenia spłaty rat kredytów;
    - ✓ Umożliwienie weryfikacji i akceptacji dokumentów poprzez podpis kwalifikowany.

## Wsparcie dla szpitali

W dniu 25 marca 2020 r. Santander Bank Polska S.A. z Fundacją Santander uruchomił akcję charytatywną „Podwójna moc pomagania” w celu wsparcia służb medycznych w walce z koronawirusem SARS-CoV-2. Bank przekazał darowiznę w wys. 2 mln zł oraz zainicjował zbiórkę charytatywną, w ramach której podwajał każdą wpłaconą przez darczyńców kwotę, co umożliwiło zakup sprzętu medycznego i odzieży ochronnej dla 23 szpitali w Polsce za łączną kwotę 5 mln zł.

## Zarządzanie ryzykiem

Priorytety w zakresie zarządzania ryzykiem w okresie pandemii COVID-19 zostały opisane w części 2 „Priorytety w zakresie zarządzania ryzykiem”, rozdz. IX „Zarządzanie ryzykiem i kapitałem”.

## 2.1. Pion Bankowości Detalicznej

### Główne kierunki rozwoju

Poniżej podsumowano strategiczne obszary działań Pionu Bankowości Detalicznej w I połowie 2020 r.

- Dostarczanie najlepszych doświadczeń klientom (projekty doskonalące procesy kredytowe dla klientów detalicznych, działania wspierające klientów w okresie pandemii koronawirusa) i pracownikom (usprawnienie środowiska pracy doradców, wdrożenie nowego portalu komunikacyjnego).
- Upraszczanie i cyfryzacja produktów i procesów.
- Większe wykorzystanie kanałów zdalnych w sprzedaży i obsłudze klienta (projekt „Oddział jak MCK” umożliwiający sprzedaż przez telefon wybranych produktów przez pracowników oddziałów).

- Dalsza optymalizacja sieci dystrybucji.

## Rozwój wybranych obszarów biznesowych

Działalność poszczególnych linii produktowych Segmentu Bankowości Detalicznej (obejmującego klientów indywidualnych oraz małe i średnie przedsiębiorstwa) zaprezentowano w poniższej tabeli:

### Segment klientów indywidualnych

Linia produktowa dla klientów indywidualnych	Działalność w I poł. 2020r.
<b>Kredyty gotówkowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W I połowie 2020 r. zmodyfikowana została polityka cenowa kredytów gotówkowych oferowanych przez Santander Bank Polska S.A.</li> <li>• W związku z trzema kolejnymi decyzjami Rady Polityki Pieniężnej o obniżeniu stóp procentowych oprocentowanie maksymalne kredytów spadło w I półroczu br. o 26% do poziomu 7,20%.</li> <li>• Poprzez liczne promocje cenowe zachęcano klientów do zaciągania kredytów gotówkowych w kanałach zdalnych i przenoszenia zobowiązań z innych banków.</li> <li>• Półroczna sprzedaż kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A. osiągnęła wartość 3,3 mld zł, tj. o 15,8% mniej r/r wobec spadku tempa sprzedaży rynkowej o 33,2% (wg danych BIK za okres 5 pierwszych miesięcy 2020 r.). Udział sprzedaży przez kanały zdalne sukcesywnie rośnie (w czerwcu 37% wobec 27% w analogicznym okresie 2019 r.)</li> <li>• Portfel należności z tytułu kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A. zwiększył się w ujęciu rocznym o 14,1%, osiągając na 30 czerwca 2020 r. wartość 14,6 mld zł.</li> </ul>
<b>Kredyty hipoteczne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W I poł. 2020 r. Santander Bank Polska S.A. aktywnie kształtował politykę cenową kredytów hipotecznych, trzykrotnie modyfikując warunki cenowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poziom oprocentowania kredytów hipotecznych (zarówno z oprocentowaniem zmiennym, jak i stałym) uzależniono od LTV (luty 2020 r.). Najwyższe marże/stawki zastosowano do kredytów z LTV wyższym niż 80%, motywując w ten sposób klientów do zwiększania wkładu własnego przy zakupie nieruchomości.</li> <li>✓ Wprowadzono ponadto zróżnicowanie cen w zależności od rodzaju klienta (maj 2020 r.), premiuując klientów wewnętrznych korzystnymi marżami i stawkami oprocentowania.</li> <li>✓ W związku z obniżkami stóp procentowych zmniejszono stawki oprocentowania stałego kredytów i pożyczek hipotecznych (czerwiec 2020 r.).</li> </ul> </li> <li>• Od 3 czerwca 2020 r. ograniczono dostęp klientów do kredytów mieszkaniowych z LTV przekraczającym 80%, oferując kredyty z niskim wkładem własnym (poniżej 20%) tylko klientom wewnętrznym Banku.</li> <li>• W I półroczu 2020 r. nowo uruchomione kredyty hipoteczne osiągnęły wartość 2,7 mld zł, tj. o 11,9% mniej niż w analogicznym okresie ub.r. Portfel brutto kredytów hipotecznych Santander Bank Polska S.A. wzrósł w stosunku rocznym o 4,5% do 50,5 mld zł na dzień 30 czerwca 2020 r., w tym część w złotych osiągnęła roczne tempo wzrostu na poziomie 5,9% r/r i wartość 40,8 mld zł.</li> </ul>

Linia produktowa dla klientów indywidualnych	Działalność w I poł. 2020 r. (cd.)
<b>Konta osobiste i produkty towarzyszące, w tym:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W bankowości internetowej udostępniona została funkcjonalność umożliwiająca rodzicom zdalne otwarcie konta dla dzieci poniżej 13 roku życia. Konto dla Dziecka to rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy bez karty i dostępu do bankowości internetowej lub mobilnej, który uczy samodzielnego zarządzania pieniędzmi i oszczędzania.</li> <li>1 lutego 2020 r. uruchomiono VI edycję Programu Poleceń, który nagradza zarówno osobę polecającą konto osobiste w Santander Bank Polska S.A., jak i osobę otwierającą je.</li> <li>Wg stanu na dzień 30 czerwca 2020 r. portfel kont osobistych w złotych osiągnął liczebność na poziomie 3,9 mln sztuk i zwiększył się w stosunku rocznym o 4,9%. Liczba Kont Jakie Chcę, tj. kluczowego produktu akwizycyjnego Banku, przeznaczonego dla szerokiego grona klientów, wyniosła 2 mln. Łącznie z kontami walutowymi Bank obsługiwał blisko 4,8 mln kont osobistych.</li> </ul>
<b>➤ Karty płatnicze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W I półroczu 2020 r. realizowano liczne promocje wspierające sprzedaż i aktywność transakcyjną kart kredytowych dla klientów indywidualnych, oferując różnorodne korzyści ich właścicielom, w tym: zwolnienie z opłat w okresie dwóch pierwszych lat posiadania karty („Karta kredytowa Mastercard w promocji”), zwroty za transakcje wykonywane w okresie 12 miesięcy oraz nagrody za zawarcie umowy o kartę dodatkową i kartę mobilną („800 zł z kartą kredytową VISA”); podwyższone oprocentowanie na lokacie bonusowej („Karta z lokatą bonusową”); monety podlegające wymianie na kupony Allegro (promocja partnerska z Allegro „Monety od Santander Bank Polska”).</li> <li>Wg stanu na 30 czerwca 2020 r. portfele podstawowych kart płatniczych Santander Bank Polska S.A. kształtowały się następująco: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Portfel kart debetowych dla klientów indywidualnych liczył ponad 3,9 mln sztuk i zwiększył się o 3,1% w stosunku rocznym. Uwzględniając karty firmowe, łączna baza kart debetowych wzrosła o 4,4% r/r, osiągając liczebność na poziomie 4,2 mln sztuk.</li> <li>✓ Portfel kart kredytowych liczył 816,3 tys. sztuk i zmniejszył się o 2,4% r/r.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Produkty depozytowe i inwestycyjne, w tym</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W I półroczu 2020 r. priorytetem Banku w zakresie zarządzania bazą depozytowo-inwestycyjną było utrzymanie dochodowości portfela w warunkach dynamicznie zmieniającej się sytuacji na rynkach finansowych oraz optymalizacja jego struktury w związku z przepływem środków z produktów inwestycyjnych do depozytowych wskutek sytuacji związanej z COVID-19.</li> </ul>
<b>➤ Depozyty</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Najbardziej popularnym produktem wśród klientów indywidualnych w I poł. 2020 r. było nadal konto oszczędnościowe dostępne w wariantach dopasowanych do poszczególnych segmentów klientów.</li> <li>Z dniem 2 marca 2020 r. ofertę istniejących już kont oszczędnościowych (tj. Konta Systematycznego dla regularnie oszczędzających klientów indywidualnych z segmentu Standard i Premium oraz Konta Oszczędnościowego Private Banking) rozszerzono o Konto Oszczędnościowe Select przeznaczone dla segmentu klientów Select. Nowe konto objęto promocją „Doceniamy aktywnych” pozwalającą aktywnym pod względem transakcyjnym klientom uzyskać podwyższone oprocentowanie.</li> <li>Dla klientów depozytowych uruchomiono (2 marca 2020 r.) promocję oferującą lokatę bonusową z podwyższonym oprocentowaniem pod warunkiem zawarcia z Bankiem umowy o kartę kredytową VISA i aktywnego jej wykorzystywania.</li> </ul>

**Linia produktowa  
dla klientów  
indywidualnych**
**Działalność w I poł. 2020 r. (cd.)**
**➤ Depozyty cd.**

- W ciągu I półrocza 2020 r. przeprowadzono kilka kompleksowych przeglądów oferty depozytowej w celu jej dostosowania do nowych poziomów stóp rynkowych.
  - ✓ Z dniem 2 marca 2020 r. obniżono oprocentowanie wybranych kont oszczędnościowych i kont osobistych.
  - ✓ Po trzech kolejnych decyzjach RPP o obniżeniu referencyjnej stopy procentowej łącznie o 1,4 p.p. oraz redukcji stóp procentowych przez Fed i Bank Anglii, obniżono stawki oprocentowania wszystkich lokat terminowych Santander Bank Polska S.A. w PLN, USD i GBP dla klientów indywidualnych, a także kont osobistych i oszczędnościowych. W związku z ww. zmianami oprocentowania, obowiązującymi od 30 czerwca 2020 r., przeprowadzono masową komunikację do około 1,4 mln klientów.
  - ✓ Dodatkowo, po ostatniej decyzji RPP z 28 maja br. o redukcji stóp procentowych o 0,40 p.p., ujednolicono oprocentowanie wszystkich oferowanych przez Bank kont oszczędnościowych (od dnia 18 sierpnia 2020 r.).
- Na dzień 30 czerwca 2020 r. zobowiązania Santander Bank Polska S.A. wobec klientów indywidualnych osiągnęły wartość 89,8 mld zł i były wyższe o 7,2%, m.in. dzięki transferowi środków z funduszy inwestycyjnych. Salda na rachunkach bieżących wzrosły o 22,4% r/r do 71,6 mld zł, w tym środki zgromadzone na kontach oszczędnościowych o 19,0% do 33,2 mld zł. W wyniku działań optymalizujących poziom oprocentowania depozytów terminowych zgromadzone tu salda spadły o 28,1% r/r do 18,1 mld zł.

**➤ Fundusze  
inwestycyjne**

- W I połowie 2020 r. łączna sprzedaż netto funduszy zarządzanych przez Santander TFI S.A. była ujemna ze względu na falę umorzeń, jaka przetoczyła się przez rynek funduszy inwestycyjnych w marcu i kwietniu br. w związku z pandemią. Najwięcej środków zostało wycofanych z subfunduszy obligacji korporacyjnych. W pozostałych miesiącach 2020 r. spółka odnotowała dodatnią sprzedaż netto, przy czym czerwcowy bilans sprzedaży był trzeci na rynku, a majowy uplasował ją na drugiej pozycji. Głównym motorem sprzedaży w ww. miesiącach była aktywność dystrybucyjna Banku i uruchomiona z początkiem czerwca br. promocja „Dodajemy 1%”, oferująca inwestorom nagrodę w wysokości 1% od salda wpłat na rejestry. Środki płynęły zarówno do funduszy akcji, jak i funduszy dłużnych.
- Na dzień 30 czerwca 2020 r. łączna wartość aktywów netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Santander TFI S.A. wyniosła 13,1 mld zł i zmniejszyła się o 22,8% w skali półrocza, a w skali roku o 17,5%, odzwierciedlając bezprecedensowy odpływ funduszy oraz przecenę aktywów na rynkach finansowych w marcu br.
- W I półroczu 2020 r. fundusze zarządzane przez Santander TFI S.A. podjęły szereg inicjatyw z zakresu zarządzania opłatami:
  - ✓ Od 1 stycznia 2020 r. obniżono stawki opłat za zarządzanie w 5 subfunduszach wydzielonych w ramach funduszu Santander FIO.
  - ✓ Obniżono stawki opłat za zarządzanie PPK (obniżenie następuje od początku roku, w którym dany subfundusz osiągnie zdefiniowaną datę), co - w połączeniu z obowiązującymi dotychczas zerowymi stawkami opłat za osiągnięty wynik i zamianę - daje jedną z najtańszych ofert na rynku.
  - ✓ Uruchomiono promocję w opłatach związanych z procesem sprzedaży (od 16 marca 2020 r.) funduszy Santander FIO i Santander Prestiż SFIO polegającą na okresowym zniesieniu opłaty dystrybucyjnej (za nabycie jednostek uczestnictwa), opłaty manipulacyjnej (za realizację zleceń odkupienia jednostek uczestnictwa), opłaty dodatkowej (za zamianę jednostek uczestnictwa).

Linia produktowa dla klientów indywidualnych	Działalność w I poł. 2020 r. (cd.)
<p>➤ <b>Działalność maklerska</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W I połowie br. Santander Biuro Maklerskie osiągnęło istotne przyrosty biznesowe:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Wzrost liczby nowo otwartych rachunków maklerskich o 546,3% r/r i wyższa aktywność dotychczasowych klientów pod wpływem: a) udostępnienia w Santander internet funkcjonalności umożliwiającej otwieranie rachunków maklerskich (Buy-by-Click) i rozpoczęcie inwestowania w trybie zdalnym; b) szybszej aktywizacji transakcyjnej inwestorów otwierających rachunki maklerskie online w Santander internet w porównaniu z trybem tradycyjnym; c) działań promocyjnych; d) podwyższonej zmienności rynków kapitałowych wskutek pandemii koronawirusa.</li> <li>✓ Wzrost wartości inwestycji klientów na rynkach zagranicznych o 665,6% dzięki wdrożonym udogodnieniom takim jak analizy ekspertów nt. instrumentów zagranicznych oraz prosty proces składania zleceń (z usługą automatycznego przewalutowania bez potrzeby posiadania waluty obcej).</li> </ul> </li> <li>• Funkcjonalność aplikacji mobilnej Inwestor mobile została rozszerzona o biometrię oraz przelew na predefiniowane przez klienta rachunki w innych instytucjach finansowych lub na inne rachunki własne klienta w Santander Biuro Maklerskie.</li> <li>• Santander Biuro Maklerskie szósty raz z rzędu otrzymało nagrodę od Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie za najwyższy udział w wolumenie obrotów opcjami indeksowymi bez transakcji animatora w 2019 r.</li> <li>• W rankingu analityków Gazety Giełdy „Parkiet” eksperci Santander Bank Polska S.A. znaleźli się w czołówce pod względem jakości analiz dot. takich branż jak banki i finanse, energetyka, wydobywanie i górnictwo oraz przemysł.</li> </ul>
<p><b>Bancassurance</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W I półroczu 2020 r. głównymi źródłami przychodów z działalności bancassurance Santander Bank Polska S.A. były następujące produkty: pakiet indywidualnych ubezpieczeń kredytobiorcy kredytu gotówkowego (pakiet Życie, pakiet Życie+ oraz pakiet Praca), pakiet ubezpieczeń kredytobiorcy kredytu firmowego (Ubezpieczenie na Życie Biznes Gwarant), Ubezpieczenie na życie Opiekun Rodziny, Ubezpieczenie nieruchomości i ruchomości (Locum/Locum Comfort).</li> <li>• Składka pozyskana z ubezpieczeń spadła o 10,8% r/r, odzwierciedlając spowolnienie sprzedaży wskutek pandemii COVID-19. Od połowy maja 2020 r. widoczne jest pewne ożywienie, zwłaszcza w zakresie sprzedaży produktów niepowiązanych.</li> </ul>

## Segment małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)

Linia produktowa dla małych i średnich przedsiębiorstw	Działalność w I poł. 2020 r.
<p><b>Konta firmowe i produkty towarzyszące</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W dniu 2 marca 2020 r. - w ramach usług Santander internet – wdrożony został zdalny proces uruchamiania jednoosobowej działalności gospodarczej wraz z kontem firmowym dla klientów indywidualnych.</li> <li>• Od 23 czerwca 2020 r. udostępniono 3 nowe usługi pozabankowe dla klientów prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą i korzystających z usług bankowości elektronicznej Mini Firma:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ eWindykacja (usługi miękkiej windykacji),</li> <li>✓ eFaktoring (usługa ekspresowej wymiany faktur sprzedażowych na gotówkę),</li> <li>✓ eUmowy (dostęp do wzorów umów i dokumentów).</li> </ul> </li> </ul>

Linia produktowa dla małych i średnich przedsiębiorstw	Działalność w I poł. 2020 r. (cd.)
Konta firmowe i produkty towarzyszące cd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank aktywizował klientów poprzez działania promocyjne:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Za pośrednictwem kanałów zdalnych (e-wniosek, platforma bankowości elektronicznej, Multikanałowe Centrum Komunikacji) kontynuowano „Promocję dla Przedsiębiorców”, zwalnającą klientów na okres 24 miesięcy z opłat związanych z prowadzeniem rachunku firmowego oraz umożliwiającą im uzyskanie zwrotów na rachunek pod warunkiem wykonania określonych aktywności.</li> <li>✓ Klientów posiadających abonament Ogólnopolskiego Biura Rachunkowego inFakt zachęcano do założenia konta firmowego w ramach „Promocji dla Przedsiębiorców” oraz do aktywacji eKsięgowości w bankowości elektronicznej Moja Firma.</li> <li>✓ Uruchomiono 5. edycję promocji „Dostałem szóstkę” adresowaną do nowych i obecnych klientów Banku, decydujących się na zawarcie umowy o terminal płatniczy, która czasowo i pod pewnymi warunkami zwalnia ich z czynszu za terminal.</li> </ul> </li> </ul>
Kredyty firmowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Z dniem 14 stycznia 2020 r. w oddziałach Santander Bank Polska S.A. wdrożona została oferta kredytu Biznes Ekspres dla Wolnych Zawodów do 500 tys. zł.</li> </ul>
Leasing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W I połowie 2020 r. spółka Santander Leasing S.A. rozszerzyła swoją ofertę o okresowe udogodnienia kredytowe i rozwiązania zwiększające płynność klientów, a także wdrożyła nowe produkty i procesy, w tym:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solar Lease (kwiecień 2020 r.) czyli finansowanie instalacji fotowoltaicznych o mocy nieprzekraczającej 50 kW w formie leasingu lub pożyczki na okres do 72 miesięcy (produkt w okresie zamkniętym oferowany jest promocyjnie klientom Santander Bank Polska S.A.);</li> <li>✓ promocyjną ofertę na samochody hybrydowe i elektryczne (osobowe i ciężarowe do 3,5 t);</li> <li>✓ produkty z karencją spłaty rat kapitałowo-odsetkowych (od 3 do 6 miesięcy) w ramach programów fabrycznych (finansujących samochody marki Ford i Subaru);</li> <li>✓ możliwość zdalnego podpisania umowy podczas e-spotkania podpisem tradycyjnym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym (element kompleksowych działań związanych z rozwojem platformy ebok24 i digitalizacją procesów).</li> </ul> </li> <li>• W I poł. 2020 r. Santander Leasing S.A. sfinansował środki trwałe o łącznej wartości 2 265,3 mln zł, tj. mniej niż w analogicznym okresie ub.r. o 8,1% r/r w następstwie pandemii koronawirusa i okresowego zamrożenia gospodarki.</li> <li>• W tym samym czasie rynek odnotował spadek sprzedaży o około 26% r/r (wg danych Związku Polskiego Leasingu za okres od stycznia do maja 2020 r.) pod wpływem dynamiki zmian w najważniejszych segmentach (pojazdy lekkie, transport ciężki, maszyny i urządzenia).</li> <li>• Ważnym elementem strategii spółki jest współpraca z międzynarodowymi instytucjami finansowymi i pozyskiwanie efektywnych źródeł finansowania działalności:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ W okresie sprawozdawczym podmiot wyemitował dwie serie obligacji z oprocentowaniem zmiennym:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ obligacja serii D w kwocie 440 mln zł (10 marca 2021 r.);</li> <li>❖ obligacje serii E w kwocie 550 mln zł (4 grudnia 2020 r.);</li> </ul> </li> <li>✓ W marcu 2020 r. spółka Santander Leasing S.A. podpisała aneks do zawartej w grudniu 2018 r. umowy sekurytyzacji zwiększający wartość finansowania o 100 mln euro. W związku z powyższym spółka specjalnego przeznaczenia Santander Leasing Poland Securitization 01 DAC wyemitowała obligacje o łącznej wartości 330 mln euro, które zostały zabezpieczone poprzez zastaw rejestrowy na prawach do przepływów pieniężnych z sekurytyzowanych aktywów. Zwiększona ponadto została wartość pożyczki podporządkowanej udzielonej przez Santander Leasing S.A. do wysokości 122,3 mln euro. Oprocentowanie obligacji bazuje na stopie EURIBOR 1M, okres rewolwingowy dla transzy EUR kończy się w marcu 2022 r., a maksymalny termin pełnego wykupu obligacji to marzec 2036 r.</li> </ul> </li> </ul>

Linia produktowa dla małych i średnich przedsiębiorstw	Działalność w I poł. 2020 r. (cd.)
Leasing cd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ W czerwcu 2020 r. Santander Leasing S.A. zawarł z Grupą Europejskiego Banku Inwestycyjnego umowę na sekurytyzację syntetyczną portfela należności leasingowych o wartości 2,0 mld zł (ok. 450 mln euro). Celem transakcji jest zabezpieczenie potrzeb związanych z kapitałem obrotowym i płynnością, a także wsparcie inwestycji polskich MŚP i Mid-cap w związku z ograniczeniami wynikającymi z epidemią Covid-19. W ramach sekurytyzacji syntetycznej, Grupa EBI udzielił gwarancji dla transzy mezzanine w wys. 284 mln zł (ok. 64 mln euro) oraz transzy senior w wys. 1,7 mld zł (ok. 380 mln euro). Sekurytyzowany portfel to portfel zróżnicowanych należności leasingowych Santander Leasing S.A. Kapitał uwolniony dzięki transakcji pozwoli spółce udzielić nowego finansowania w wys. ok. 2,8 mld zł beneficjentom spełniającym określone kryteria.</li> </ul>
Depozyty	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W związku z decyzją Rady Polityki Pieniężnej z dnia 17 marca 2020 r. o obniżeniu referencyjnej stopy procentowej o 0,5 p.p. i redukcjami stóp procentowych ogłoszonymi w marcu przez Fed i Bank Anglii, Santander Bank Polska S.A. obniżył stawki oprocentowania wybranych lokat terminowych w PLN, USD i GBP dla klientów firmowych z dniem 25 marca 2020 r.</li> </ul>

## 2.2. Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

### Główne kierunki rozwoju

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej wspiera klientów w rozwoju, starając się coraz lepiej rozumieć potrzeby ich biznesu oraz dopasowywać do nich swoją ofertę produktów i usług. W I połowie 2020 r. położono nacisk na obszary budujące przewagę konkurencyjne w łańcuchu dostarczanych wartości, takie jak:

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

### Rozwój wybranych obszarów biznesowych

Poniżej zaprezentowano główne nurty działalności Segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej w I połowie 2020 r.

Kierunek działań	Działalność w I poł. 2020 r.
Rozwój oferty i procesów obsługi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozwój oferty produktowej i obsługa klientów wspólnych segmentu Private Banking oraz Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej.</li> <li>• Mocny nacisk na dalsze ujednocianie i upraszczanie procesu kredytowego dla klientów.</li> <li>• Kontynuacja wdrożeń „Standardowych Produktów Kredytowych”, tj. rozwiązań, które pozwolą na istotne usprawnienia procesowe, w tym zoptymalizowanie i skrócenie czasu podejmowania decyzji kredytowej i czasu uruchomienia kredytu.</li> <li>• Oferowanie klientom wartości dodanej w postaci wiedzy eksperckiej, kontaktów B2B oraz wsparcia w procesie realizacji planów biznesowych poprzez dostarczanie narzędzi i rozwiązań produktowych.</li> <li>• Najwyższy w kraju poziom sprzedaży kredytu z gwarancją Biznesmax (45-procentowy udział w rynku sprzedaży tego kredytu), uhonorowany nagrodą Banku Gospodarstwa Krajowego.</li> <li>• Prowadzenie regularnych badań z pomiarami satysfakcji klienta.</li> </ul>

Kierunek działań	Działalność w I poł. 2020 r. (cd.)
<b>Przykłady transakcji finansowania klientów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizacja finansowania konsorcjalnego dla grupy kapitałowej z branży elektroenergetycznej na łączną kwotę 180 mln zł, w ramach którego Santander Bank Polska S.A. ma najwyższy udział (40%) oraz pełni rolę Agenta Kredytu i Agenta Zabezpieczeń.</li> <li>• Pierwsze uruchomienie finansowania budowy projektu biurowego w Warszawie o łącznej powierzchni najmu 78,3 tys. m<sup>2</sup>. Projekt finansuje konsorcjum czterech banków, w ramach którego Santander Bank Polska S.A. występuje jako Agent Kredytu. Łączna kwota finansowania to 162 mln euro i 20 mln zł (finansowanie VAT).</li> </ul>
<b>Kontynuacja cross-segmentowego podejścia sektorowego bazującego na wiedzy branżowej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontynuacja działań wspierających proces budowania wiedzy sektorowej, zarówno wewnątrz organizacji, jak i wśród klientów. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ W ramach cyklicznych publikacji i opracowań nt. sektorów strategicznych (motoryzacja/TSL, żywność/FMCG, produkcja przemysłowa, stolarka otworowa i usługi) w czerwcu razem ze SpotData opublikowano raport branżowy „Szok i co dalej?” podsumowujący sytuację w eksporcie polskiej żywności w obliczu ograniczeń związanych z pandemią.</li> <li>✓ Publikacja dedykowanych eksperckich komentarzy rynkowych, okresowych opracowań i analiz nt. sytuacji w poszczególnych sektorach (m.in. w mediach społecznościowych oraz prasie branżowej).</li> <li>✓ Przeniesienie w tryb online inicjatyw organizowanych dotąd stacjonarnie, aby zapewnić klientom i pracownikom dostęp do rzetelnych informacji: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ W okresie ostatnich 2 miesięcy I półrocza 2020 r. zorganizowano 16 webinarów dla klientów, podczas których dyskutowano o sytuacji w wybranych sektorach i kluczowych rynkach Grupy Santander oraz omawiano działania biznesowe z wykorzystaniem instrumentów Trade Finance.</li> <li>❖ Realizowano periodyczne webinaria wewnętrzne dostarczając pracownikom przekrojowej wiedzy o sektorach, w których działają klienci Banku.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<b>Działania wspierające handel zagraniczny (Trade Finance)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalsze doskonalenie platformy ułatwiającej eksporterom i importerom wymianę wiedzy i doświadczeń oraz nawiązywanie kontaktów biznesowych.</li> <li>• Kontynuacja cyklu śniadań biznesowych organizowanych przez Biuro Handlu Zagranicznego (Szczecin, Zielona Góra, Gdańsk, Kalisz) dla perspektywicznych i zadeklarowanych klientów (panele tematyczne dot. Portalu Santander Trade, finansowania transakcji wspólnie z Departamentem Usług Skarbu i Santander Factoring Sp. z o.o., International Business oraz Google).</li> </ul>
<b>Działania wspierające ekspansję polskich przedsiębiorstw zagraniczną</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontynuacja działań wspierających ekspansję zagraniczną polskich eksporterów oraz inwestorów zagranicznych w Polsce, m.in. z wykorzystaniem międzynarodowej obecności Grupy Santander (ułatwianie klientom nawiązywania kontaktów biznesowych poprzez organizację spotkań B2B oraz wizyt zagranicznych).</li> <li>• Aktywne uczestnictwo Biura Bankowości Międzynarodowej w następujących spotkaniach: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ spotkaniu Go Poland (styczeń 2020 r.) zorganizowanym w Porto (Portugalia) z inicjatywy Polsko-Portugalskiej Izby Gospodarczej w celu promowania Polski wśród firm portugalskich, zaprezentowania prawno-podatkowych aspektów inwestowania w Polsce oraz ułatwienia firmom polskim i portugalskim stworzenia sieci kontaktów (networking);</li> <li>✓ seminarium biznesowym pt. „Nowe możliwości inwestycyjne w województwach: dolnośląskim i świętokrzyskim” zorganizowanym w Madrycie (luty 2020 r.) z inicjatywy Polsko-Hispańskiej Izby Gospodarczej i Hiszpańskiej Konfederacji Pracodawców (CEOE) oraz w partnerstwie z Santander Bank Polska S.A. w celu zaprezentowania potencjału inwestycyjnego ww. województw, prawno-podatkowych aspektów prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce oraz sektora bankowego i oferty Santander Bank Polska S.A.;</li> <li>✓ corocznym zgromadzeniu członków Polsko-Portugalskiej Izby Gospodarczej w Warszawie (luty 2020 r.) organizowanym w siedzibie Santander Bank Polska S.A., w trakcie którego odbyły się spotkania relacyjne uczestników oraz prezentacja prognoz makroekonomicznych Banku na 2020 r. z uwzględnieniem wpływu COVID-19 na światową gospodarkę.</li> <li>✓ spotkaniu polskich firm z Podsekretarzem Stanu w Ministerstwie Finansów RP zorganizowanym przez Polsko-Niemiecką Izbę Przemysłowo-Handlową (marzec 2020 r.) z udziałem przedstawicieli Banku nt. zmian w systemie podatkowym, planów wprowadzenia nowych podatków, opodatkowania u źródła, raportowania schematów podatkowych, instrumentów wsparcia innowacyjności i przedsiębiorczości oraz wpływu COVID-19 na polską i niemiecką gospodarkę.</li> </ul> </li> </ul>

Kierunek działań	Działalność w I poł. 2020 r. (cd.)
<p><b>Nacisk na rozwój funkcjonalności platformy iBiznes24 oraz zapewnienie ciągłości obsługi biznesowej klientów</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalszy rozwój platformy iBiznes24 ze szczególnym uwzględnieniem następujących obszarów: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poprawa płynności pracy klientów w systemie iBiznes24 poprzez usprawnienia mające na celu wyeliminowanie przerw systemowych i spowolnień w realizacji transakcji.</li> <li>✓ Wdrożenie zmian związanych z wymogami prawnymi (np. indywidualny rachunek płatnika).</li> <li>✓ Zdalna obsługa nowych użytkowników w bankowości elektronicznej - wysyłka narzędzi autoryzacji (SMSkod) dla nowych i zablokowanych użytkowników bankowości elektronicznej.</li> <li>✓ VIDEOkonferencje z klientami - wizyty serwisowe/szkoleniowe.</li> <li>✓ Wdrożenie wniosku o subwencje Polskiego Funduszu Rozwoju we wszystkich kanałach bankowości elektronicznej dla firm.</li> </ul> </li> <li>• Jeszcze większy nacisk na zdalne procesy i sprawną obsługę klientów: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promowanie rozwiązań zdalnych takich jak eGwarancja.</li> <li>✓ Zdalne dyspozycje klientów - klienci nieposiadający iBiznes24 i IVR obsługiwani w procesie awaryjnym.</li> <li>✓ Umowy z klientami obecnymi i nowymi zawierane z wykorzystaniem podpisu kwalifikowanego i skanów.</li> <li>✓ Obsługa nowych/zablokowanych użytkowników kart - zdalna wysyłka PINów do kart.</li> </ul> </li> <li>• Wdrożenie uproszczeń: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zwiększony limit na zbliżeniowych kartach płatniczych z 50 zł do 100 zł</li> <li>✓ Promocja dla klientów korzystających z Konta Godnego Polecenia i opłacających z niego składki ZUS (brak prowizji za konto).</li> <li>✓ Udrożnienie obsługi gotówki.</li> <li>✓ Działania komunikacyjne.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Działalność faktoringowa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartość wierzycelności skupionych przez Santander Factoring Sp. z o.o. w okresie pierwszych sześciu miesięcy 2020 r. spadła o 2,9% r/r i wyniosła 13,8 mld zł, co zapewnia czwartą pozycję wśród podmiotów zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów i udział w rynku na poziomie 10,2%.</li> <li>• Na koniec czerwca 2020 r. portfel kredytowy spółki wyniósł 5,3 mld zł i był wyższy o 3,1% r/r.</li> <li>• W dniu 30 stycznia 2020 r. spółka Santander Factoring Sp. z o.o. wyemitowała obligacje serii G w kwocie 620 mln zł. Oprocentowanie obligacji jest oparte o WIBOR 1M, a termin wykupu to 30 lipca 2020 r.</li> <li>• W dniu 2 kwietnia 2020 r. spółka Santander Factoring Sp. z o.o. podpisała umowę kredytową z międzynarodowym bankiem na kwotę 100 mln USD. 7 kwietnia 2020 r. nastąpiła pełna wypłata kredytu. Kredyt oprocentowany jest w oparciu o LIBOR 3M, a zakładany termin spłaty kredytu przypada na 31 marca 2021 r.</li> <li>• W I połowie 2020 r. spółka korzystała z finansowania w oparciu o umowę Funded Risk Participation Agreement z Oddziałem Banco Santander S.A. we Frankfurcie, przeznaczonego na potrzeby konkretnych umów faktoringowych. Zgodnie z umową Oddział we Frankfurcie przejmuje ryzyko niewypłacalności dłużnika. Spłata poszczególnych transz jest uzależniona od otrzymania przez spółkę spłaty należności faktoringowych. Wartość zaciągniętych transz na 30 czerwca 2020 r. wynosiła 1,4 mld zł.</li> </ul>

## 2.3. Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

### Główne kierunki działań

Wspierając klientów w rozwoju oraz starając się jak najlepiej zaspokajać ich potrzeby i wzmacniać pozytywne doświadczenia, Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (BKI) koncentruje się na rozwoju w trzech wymiarach: jakości obsługi, pozycjonowania na rynku oraz kadr.

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

Pion BKI świadczy kompleksowe usługi na rzecz bazy klientów, która na dzień 30 czerwca 2020 r. obejmowała około 250 największych spółek/grup kapitałowych w Polsce. Prowadzi też obsługę klientów w ramach międzynarodowych, zintegrowanych struktur Corporate and Investment Banking Grupy Santander, a także współpracuje z jednostkami Grupy na rynku papierów dłużnych.

### Działalność wybranych obszarów

W I połowie 2020 r. linie biznesowe Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej angażowały się w następujące działania.

Jednostka Pionu	Kluczowe działania w I połowie 2020 r.
<b>Departament Rynków Kredytowych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wysoka aktywność biznesowa mimo utrudnień związanych z pandemią (realizacja transakcji przygotowanych w 2019 r. i na początku 2020 r.).</li> <li>• Przeprowadzenie 8 transakcji emisji obligacji, transakcji finansowania przejęcia i sprzedaży aktywów, uczestnictwo w kredycie konsorcjalnym oraz pozyskanie mandatu na doradztwo dłużne. Na uwagę zasługuje m.in.: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Udział w organizacji pierwszej w Polsce wśród spółek spoza sektora finansowego emisji zielonych obligacji o wartości 1 mld zł.</li> <li>✓ Pełnienie roli współprowadzącego księgę popytu w emisji euroobligacji z negatywną rentownością dla instytucji z sektora publicznego o wartości 1,5 mld euro. Była to pierwsza tego typu transakcja poza strefą euro oraz w państwie o ratingu &lt;AAA.</li> <li>✓ Udział - wraz z innym bankiem - w umowie kredytowej o wartości 350 mln zł (79 mln euro) na sfinansowanie projektu elektrowni słonecznych opracowanego dla wiodącego polskiego dewelopera elektrowni fotowoltaicznych.</li> </ul> </li> <li>• Aktywne zarządzanie portfelem kredytowym poprzez sprzedaż pojedynczych ekspozycji kredytowych.</li> </ul>

Jednostka Pionu	Kluczowe działania w I połowie 2020 r. (cd.)
<b>Departament Rynków Kredytowych (cd.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spowolnienie biznesowe (od końca marca) przejawiające się zmniejszeniem liczby transakcji znajdujących się na etapie przygotowawczym. Wciąż relatywnie wysoki potencjał transakcji w sektorach „defensywnych”, takich jak TMT (Technologies, Media, Telecommunications) i energetyka odnawialna, w szczególności w ramach oferty finansowania projektów oraz pożyczek konsorcjalnych.</li> </ul>
<b>Departament Rynków Kapitałowych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dobre wyniki w obszarze M&amp;A (Mergers &amp; Acquisitions) oraz ECM (Equity Capital Market) dzięki sfinalizowaniu transakcji rozpoczętych w 2019 r. Rekordowo wysoka liczba zamkniętych transakcji w marcu.</li> <li>• Największe zrealizowane transakcje obejmują: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pełnienie roli pośredniczącego w wezwaniu na sprzedaż akcji na kwotę 5,3 mld zł, będącym drugim największym wezwaniem na sprzedaż akcji w historii polskiego rynku i największym od 9 lat.</li> <li>✓ Przeprowadzenie pierwszej od kwietnia 2019 r. oferty publicznej na Giełdzie Papierów Wartościowych, pomimo trudnej sytuacji rynkowej związanej z pandemią koronawirusa.</li> <li>✓ Przeprowadzenie sprzedaży istniejących akcji spółki telekomunikacyjnej w drodze przyspieszonej budowy księgi popytu o wartości 700 mln zł.</li> <li>✓ Przeprowadzenie emisji akcji dla spółki z branży sprzedaży detalicznej o wartości 507 mln zł, będącej pierwszą na polskim rynku transakcją tego typu bezpośrednio związaną z negatywnym wpływem pandemii koronawirusa na działalność spółki.</li> </ul> </li> <li>• Wstrzymanie lub spowolnienie przez inwestorów prac związanych z niektórymi transakcjami będącymi w początkowej fazie.</li> </ul>
<b>Departament Globalnej Bankowości Transakcyjnej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wysoka eksploatacja kanałów Trade Finance, zwłaszcza w obszarze finansowania kapitału obrotowego. Duży nacisk na rozwój w zakresie finansowania eksportu i współpracę z KUKI w tym obszarze.</li> <li>• Obserwowane tendencje biznesowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spadek depozytów terminowych pod wpływem obniżek stóp procentowych.</li> <li>✓ Okresowe zmniejszenie przepływów płatniczych spowodowane ograniczeniem liczby transakcji, adekwatnym do zakresu wprowadzanych ograniczeń epidemiologicznych.</li> <li>✓ Wykorzystanie linii kredytowych na nieznacznie wyższym poziomie w drugim kwartale niż w pierwszym, jednak pod koniec czerwca br. powrót do poziomu z pierwszego kwartału.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Obszar Rynków Finansowych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostosowanie procesów do pracy zdalnej w warunkach pandemii w celu zapewnienia świadczenia usług na najwyższym poziomie.</li> <li>• Prace nad wdrożeniem nowego systemu market-making z wykorzystaniem jednego z najlepszych rozwiązań na rynku equity.</li> <li>• Wydanie 149 rekomendacji giełdowych oraz zorganizowanie konferencji dla inwestorów instytucjonalnych “2020 CEE Equity Outlook”, w której wzięło udział kilkudziesięciu zarządzających z funduszy inwestycyjnych i emerytalnych.</li> <li>• Nacisk na ciągły rozwój platformy do wymiany walut Kantor Santander w celu zapewnienia najlepszych doświadczeń klientom (udostępnienie usługi wymiany walut w trybie 24/7, wprowadzenie nowych funkcjonalności umożliwiających sprawniejsze wykorzystanie platformy).</li> <li>• Realizacja prac - we współpracy z podmiotami globalnej Grupy Santander - nad nowym portalem dla produktów analitycznych Banku, który w ramach jednej platformy umożliwi klientom instytucjonalnym dostęp do produktów wszystkich regionów, gdzie obecna jest Grupa Santander.</li> </ul>

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

### Główne kierunki rozwoju

W I poł. 2020 r. Grupa Santander Consumer Bank S.A. koncentrowała się na 5 priorytetach strategicznych:

Priorytet:	Cel:	Działanie:
<b>1. Orientacja na klienta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zacieśnienie relacji Banku z klientami oraz zwiększenie ich satysfakcji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Badanie opinii klientów na temat tworzonych i wdrażanych produktów oraz procesów.</li> <li>Usprawnianie produktów i procesów na podstawie opinii klientów.</li> <li>Wykorzystanie zaawansowanych narzędzi analityki klientów.</li> </ul>
<b>2. Lider E-commerce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wypracowanie i wdrożenie rozwiązań pozwalających Bankowi na zajęcie strategicznej pozycji na rynku finansowania produktów w kanale elektronicznym.</li> <li>Wzrost udziału sprzedaży w kanale elektronicznym.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozwijanie procesów i produktów finansowych dopasowanych do wymagań e-commerce.</li> <li>Budowanie partnerstw z firmami z branży e-commerce.</li> </ul>
<b>3. Lider wzrostu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wzrost udziału w rynku consumer finance (utrzymanie przynajmniej dotychczasowego poziomu akwizycji nowych klientów w obszarze kredytów).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wprowadzanie nowych produktów.</li> <li>Rozwój narzędzi sprzedaży.</li> <li>Budowa i rozwijanie relacji z partnerami biznesowymi.</li> </ul>
<b>4. Ekspert zarządzania danymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podniesienie poziomu technologicznego Banku oraz zdolności zarządzania danymi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wzbogacenie wiedzy pracowników na temat nowoczesnych metod analitycznych.</li> <li>Automatyzacja procesów.</li> <li>Ulepszanie istniejących rozwiązań technologicznych i wdrażanie nowych.</li> </ul>
<b>5. Pracodawca dla najlepszych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozwój talentów pracowników Banku, rozwój kultury organizacyjnej i przyciąganie wysoko wykwalifikowanych kandydatów do pracy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Polepszanie warunków pracy.</li> <li>Doskonalenie kultury organizacyjnej.</li> <li>Budowanie dobrego wizerunku jako pracodawcy.</li> </ul>

## Realizacja priorytetów strategicznych

Realizacja ww. priorytetów strategicznych buduje przewagę konkurencyjną w zakresie oferowanych przez Bank produktów, w szczególności w kanałach elektronicznych. W I półroczu 2020 r. Santander Consumer Bank S.A. odnotował przyspieszenie wzrostu sprzedaży w kanale elektronicznym oraz dwukrotny wzrost udziału tego kanału w akwizycji nowych klientów w stosunku do 2019 r. Od stycznia do kwietnia 2020 r. udział kanału internetowego w pozyskiwaniu nowych klientów wyniósł blisko 24%, tj. dwa razy więcej niż zakładano w całym 2020 r. Bank przekracza założenia strategiczne również w obszarze doświadczeń klienta, raportując wyższe od oczekiwanych miary lojalności klienta wyrażone wskaźnikiem NPS.

W poszczególnych obszarach biznesowych Grupa Santander Consumer Bank S.A. koncentrowała się na następujących działaniach:

- Utrzymanie pozycji lidera na rynku sprzedaży ratalnej poprzez ugruntowany udział w rynku sklepów standardowych, optymalizację współpracy z dużymi sieciami handlowymi, dalszy rozwój i wzrost sprzedaży na rynku internetowym, poszukiwanie nowych obszarów dla rozwoju sprzedaży oraz poprawę rentowności współpracy z partnerami handlowymi.
- Pozyskiwanie klientów przez sprzedaż ratalną i karty kredytowe, a następnie cross-selling oraz up-selling kolejnych produktów.
- Kontynuowanie działań - w ramach oferty pożyczek gotówkowych - zmierzających do maksymalizacji efektywności kontaktów z klientami i optymalizacji oferty produktowej.
- Dalsza realizacja kluczowych projektów (sprzedaż on-line kredytu ratalnego i kredytu gotówkowego oraz rozwój aplikacji mobilnej), pogłębiających satysfakcję klienta.
- Finansowanie samochodów zgodnie z preferencjami klientów z uwzględnieniem aktualnych trendów rynkowych.
- Realizacja programów pomocowych takich jak wakacje kredytowe oraz rozszerzenie zakresu obsługi w kanale zdalnym:
  - ✓ Udostępnienie wakacji kredytowych dla klientów indywidualnych w ramach kredytów ratalnych, pożyczek gotówkowych, kredytów samochodowych oraz kredytów hipotecznych, a dla przedsiębiorców w zakresie produktów leasingowych, pożyczek stokowych i faktoringu.
  - ✓ Udzielenie wsparcia partnerom handlowym sprzedaży ratalnej w przeniesieniu sprzedaży do Internetu w związku z okresowym ograniczeniem godzin pracy sklepów oraz zamknięciem galerii handlowych.
  - ✓ Umożliwienie klientom uruchomienia kredytów finansujących samochody (bez konieczności przerejestrowania pojazdu z uwagi na niedostępność wydziałów komunikacji) i wspieranie ich w procesie zdalnym.
- Intensyfikacja działań mająca na celu powrót do zakładanych poziomów sprzedaży finansowań dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczych.

## Rozwój wybranych obszarów działań

Efekty działalności poszczególnych linii biznesowych Grupy Kapitałowej Santander Consumer Bank S.A. w okresie sprawozdawczym zaprezentowano w poniższej tabeli:

Kierunek działania	Działalność w I poł. 2020 r.
<b>Działalność kredytowa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Z początkiem roku Bank uruchomił sprzedaż dwóch nowych wariantów Pakietu Usług Bankowych. Nowe pakiety uzupełniają ofertę kredytu gotówkowego i konsolidacyjnego, udostępniając takie udogodnienia jak prolongata spłaty raty czy zmiana terminu płatności raty.</li> <li>• Dotychczasowym i nowym klientom umożliwiono zawieranie online umowy o kredyt gotówkowy.</li> <li>• Zmodyfikowano siatkę cenową dla kredytu gotówkowego i konsolidacyjnego, w tym zwiększono zakres stawek prowizyjnych za udzielenie kredytu. Dostosowano ponadto oprocentowanie produktów do obniżonej stopy referencyjnej NBP.</li> <li>• Kontynuowano prace nad produktem Full Service Leasing, który (poza finansowaniem w formie leasingu pojazdu) dostarcza klientowi pakiet dodatkowych korzyści w postaci usługi serwisowej w autoryzowanej stacji dilerkiej (Mazda) i ubezpieczenia AC.</li> </ul>

Kierunek działania	Działalność w I poł. 2020 r. (cd.)
<b>Działalność kredytowa cd.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na dzień 30 czerwca 2020 r. należności kredytowe netto Grupy Santander Consumer Bank S.A. osiągnęły wartość 16,3 mld zł i były niższe o 1,5% w stosunku rocznym na skutek spowolnienia sprzedaży w marcu i kwietniu br. w wyniku pandemii COVID-19. Od maja widać powolny wzrost aktywności klientów w związku z odmrażaniem gospodarki i znoszeniem restrykcji związanych z pandemią.</li> </ul>
<b>Działalność depozytowa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zobowiązania Grupy Santander Consumer Bank S.A. wobec klientów wyniosły 10,1 mld zł na koniec czerwca 2020 r. i wzrosły o 6,4% r/r przy niższym zapotrzebowaniu na finansowanie w związku z konsekwencjami pandemii COVID-19.</li> <li>Oprocentowanie depozytów detalicznych Banku zostało obniżone w związku ze spadkiem stopy referencyjnej NBP i koniecznością dostosowania oferty do poziomów rynkowych.</li> <li>Bank koncentruje się na sprzedaży depozytów nie krótszych niż 1 rok, oferując atrakcyjne warunki cenowe, szczególnie dla lokat 12-, 24- i 36-miesięcznych. Bank odnotowuje systematyczny transfer sprzedaży z placówek bankowych do kanałów zdalnych, tj. internetu.</li> </ul>
<b>Sprzedaż wierzytelności</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W marcu 2020 r. Santander Consumer Bank S.A. dokonał sprzedaży spisanego portfela pożyczek gotówkowych, kredytów ratalnych oraz kredytów samochodowych o łącznej wartości 282,5 mln zł z wpływem na rachunek zysków i strat w wysokości 28,7 mln zł brutto (23,3 mln zł netto).</li> </ul>
<b>Pozostałe linie produktowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofertę ubezpieczeń niepowiązanych rozszerzono o ubezpieczenie roweru/hulajnogi dla klientów sklepów współpracujących z Bankiem w zakresie sprzedaży ratalnej.</li> <li>W celu zwiększenia bezpieczeństwa płatności w związku z pandemią COVID-19 Bank podniósł limit transakcji bezstykowych bez PIN do 100 zł.</li> </ul>
<b>Zarządzanie kadrami</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W I półroczu 2020 r. Bank ogłosił proces zwolnień grupowych, który zakończy się w I poł. 2021 r. i obejmie 430 osób. Proces ten wynika z ograniczania liczby placówek własnych banku, a także jest konsekwencją cyfryzacji, automatyzacji i optymalizacji procesów biznesowych.</li> </ul>
<b>Inne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W I połowie 2020 r. Santander Consumer Bank S.A. przedłużył umowę o współpracę z Suzuki Motor Poland w zakresie finansowania stoku pojazdów u dealerów sieci Suzuki, a także w sprawie wyłącznego udziału w programie Suzuki Finance, który wspiera sprzedaż detaliczną samochodów tej marki.</li> <li>W I półroczu 2020 r. przedłużona została do dnia 31 maja 2021 r. umowa o kredyt rewolwingowy z dnia 1 października 2015 r. wraz z późniejszymi zmianami na kwotę 600 mln zł. W analizowanym okresie kredyt nie został uruchomiony.</li> </ul>

## VI. Zarządzanie zasobami ludzkimi

### Zasoby kadrowe

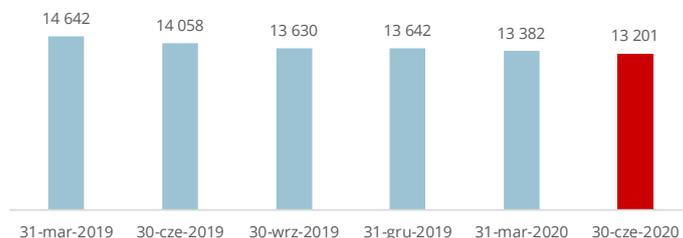
Na dzień 30 czerwca 2020 r. stan zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wynosił 13 201 etatów (13 642 na 31 grudnia 2019 r.), w tym 10 574 etaty liczyły kadry Santander Bank Polska S.A. (10 726 na 31 grudnia 2019 r.), a 2 165 etatów kadry Grupy Santander Consumer Bank S.A. (2 452 na 31 grudnia 2019 r.).

Odnutowany w I półroczu 2020 r. spadek zatrudnienia w Grupie o 3,2% r/r jest konsekwencją realizacji zwolnień grupowych w Santander Consumer Bank S.A. oraz systematycznej transformacji modelu biznesowego obu banków poprzez digitalizację, optymalizację sieci oddziałów, postępującą migrację sprzedaży produktów i usług finansowych do zdalnych kanałów dystrybucji oraz systematyczne wdrażanie rozwiązań technologicznych i organizacyjnych zwiększających sprawność operacyjną. Proces zwolnień grupowych, który uruchomiony został w Santander Consumer Bank S.A. w I poł. 2020 r., obejmie 430 osób i zakończy się w I poł. 2021 r.

Celem podejmowanych działań jest maksymalna koncentracja sił i zasobów na rozwoju biznesu i budowaniu kompetencji, co przekłada się na systematyczny spadek liczebności obsady kadrowej w sieci oddziałów z jednoczesnym wzmocnieniem obszarów

wsparcia biznesu. Procesy kadrowe dotyczące zatrudnienia realizowane są z wykorzystaniem naturalnej fluktuacji pracowników oraz z uwzględnieniem aktualnych potrzeb biznesowych i uwarunkowań rynkowych.

ZATRUDNIENIE W GRUPIE SANTANDER BANK POLSKA S.A. W KOLEJNYCH KWARTAŁACH 2019 R. I 2020 R. (W ETATACH)



## Zmiany w systemie wynagrodzeń i benefitów

### Polityka wynagrodzeń

W I połowie 2020 r. zaktualizowano Politykę Wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A. i Politykę Wynagrodzeń Członków Zarządu Banku oraz wdrożono nową Politykę Wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Banku.

Ww. regulacje zostały przyjęte przez Zarząd w dniu 12 maja 2020 r. i zatwierdzone przez Radę Nadzorczą w dniu 20 maja 2020 r., a polityki dotyczące organów zarządzających i nadzorujących zostały zatwierdzone i wprowadzone do stosowania przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie z dnia 22 czerwca 2020 r. Wdrożone zmiany miały na celu dostosowanie organizacji do zapisów Ustawy z dnia 16 października 2019 r. o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw. Wymieniona ustawa implementuje do prawa polskiego postanowienia szeregu aktów wspólnotowych, w tym Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/828 z dnia 17 maja 2017 r. (tzw. Druga Dyrektywa o Prawach Akcjonariuszy) wraz z zasadą „say on pay”.

Zaktualizowana Polityka Wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A. uwzględnia wymogi znowelizowanej ustawy o ofercie publicznej, wnioski z corocznego przeglądu regulacji nt. wynagrodzeń oraz działania harmonizacyjne w ramach Grupy Santander. Poniżej podsumowano najważniejsze zmiany w porównaniu z poprzednią wersją:

- Usunięto część zapisów dotyczących Zarządu i włączono je do odrębnej Polityki Wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.
- Uszczegółowiono zapisy dotyczące analizy wynagrodzeń na tle rynku w oparciu o proces wewnętrzny.
- Doprecyzowano zasady wynagradzania kierujących strukturami audytu wewnętrznego i zapewnienia zgodności (zgodnie z rekomendacją H).
- Wprowadzono odwołanie do odrębnej procedury dotyczącej odpraw i odszkodowań.
- Dodano informacje na temat potencjalnych płatności w ramach klauzul o zakazie konkurencji.
- Wprowadzono możliwość przedłużenia przez Zarząd okresu odroczenia wynagrodzenia zmiennego oraz zwiększenia udziału wynagrodzenia zmiennego wypłacanego w instrumentach finansowych dla wybranych kluczowych pracowników.

Aby podnieść świadomość i satysfakcję pracowników z zakresu i wartości całkowitego wynagrodzenia oferowanego przez Santander Bank Polska S.A., przygotowany został raport TRS (Total Reward Statement) „Tu pracuję – tu zyskuję” podsumowujący kompleksową ofertę pakietu wynagrodzeń oraz dodatkowych korzyści uzyskanych przez pracowników w 2019 r. (z uwzględnieniem dostępnych benefitów).

Stabilne wyniki finansowe Banku za 2019 r. pozwoliły na uruchomienie procesu wypłaty premii rocznych dla pracowników Banku w I kwartale 2020 r. Proces naliczenia wynagrodzeń zmiennych za rok 2019 został zrealizowany przed ogłoszeniem stanu zagrożenia epidemicznego w Polsce.

## Program Motywacyjny VI

Rada Nadzorcza Santander Bank Polska S.A. w Uchwale nr 16/2020 z dnia 20 lutego 2020 r. potwierdziła spełnienie przesłanek uzasadniających przyznanie nagród z tytułu Programu Motywacyjnego VI. Wobec powyższego w dniu 22 czerwca 2020 r. Walne Zgromadzenie Banku podjęło decyzję o podwyższeniu kapitału zakładowego, a Rada Nadzorcza zatwierdziła ostateczną listę Uczestników Programu Motywacyjnego VI uprawnionych do zawarcia umowy objęcia określonej liczby akcji Banku serii O. Więcej szczegółów nt. emisji akcji i działań związanych z tym przedsięwzięciem zamieszczono w części „Struktura własnościowa kapitału zakładowego”, rozdz. II „Przegląd informacji nt. Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska w I poł. 2020 r.” oraz w części „Akcje Santander Bank Polska S.A. w posiadaniu Rady Nadzorczej i Zarządu”, rozdz. X „Organy nadzorujące i zarządzające”.

## Wybrane działania z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi

Pion Partnerstwa Biznesowego Santander Bank Polska S.A. realizuje strategię budowania pozytywnych doświadczeń pracowników (Employee Experience) w przekonaniu, iż wzrost ich zaangażowania przekłada się bezpośrednio na poziom satysfakcji klientów. Działania te przybliżają organizację do celu strategicznego, jakim jest uzyskanie pozycji najlepszego Banku na polskim rynku z perspektywy klientów i pracowników. W głównym ich nurcie w minionym półroczu znalazły się następujące inicjatywy kadrowe:

Kierunki aktywności HR	Realizacja działań w I połowie 2020 r.
Zdefiniowanie strategicznych obszarów rozwojowych HR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na podstawie badań i analiz w Santander Bank Polska S.A. wyłoniono 4 obszary rozwojowe mające istotny wpływ na satysfakcję pracowników i wyznaczające priorytety rozwojowe Banku w zakresie HR:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ bezpieczne środowisko pracy i relacje oparte na empatii, wzajemnym wsparciu oraz rzetelnej i transparentnej komunikacji;</li> <li>✓ rozwój wiedzy eksperckiej i narzędzi zapewniających efektywną pracę zdalną;</li> <li>✓ budowa kultury pracy zdalnej;</li> <li>✓ wypracowanie najlepszych praktyk i wytycznych w zakresie wprowadzania do organizacji nowych pracowników (onboarding).</li> </ul> </li> <li>• Począwszy od czerwca 2020 r. efektywność podejmowanych w tych obszarach działań mierzona jest cyklicznie w kwartalnym badaniu eNPS (employee Net Promoter Score).</li> </ul>
Upraszczenie i doskonalenie procesów HR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W ramach upraszczania procesów zintegrowano funkcjonalność różnych systemów w jednej aplikacji kadrowej, tj. w HR Portalu. Użytkownikom służbowej poczty mobilnej umożliwiono dostęp do HR Portalu poprzez telefon komórkowy.</li> <li>• Pracownikom Santander Bank Polska S.A. udostępniono rozwiązanie umożliwiające otrzymanie części wynagrodzenia przed dniem wypłaty. Dostępna kwota zależy od liczby przepracowanych dni w danym miesiącu. Proces inicjowany jest z poziomu prostej w obsłudze aplikacji, a pieniądze przekazywane są szybko na konto pracownika.</li> </ul>
Działania związane z COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W ramach szeroko zakrojonych działań prewencyjnych i dostosowawczych realizowanych przez Santander Bank Polska S.A. w związku z pandemią COVID-19 (marzec 2020 r.) przyjęto szereg rozwiązań z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, które zaprezentowano w rozdz. III „Rozwój działalności biznesowej w I połowie 2020 r.”</li> </ul>
Działania na rzecz inkluzywności	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uruchomiono projekt #SantanderWomen, którego celem jest stworzenie inkluzywnej platformy, stanowiącej przestrzeń dla kobiet i mężczyzn z różnych szczebli struktury organizacyjnej Banku do prowadzenia inspirujących dyskusji dot. rzeczywistości i funkcjonowania kobiet w organizacji.</li> </ul>

## VII. Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny

### 1. Rozwój organizacyjny

#### Zmiany w strukturze pionowej i w organizacji pracy

##### Upowszechnienie modelu pracy zdalnej

I połowa 2020 r. to czas intensywnych działań realizowanych przez Bank i spółki zależne, aby w sytuacji pandemii COVID-19 zapewnić pracownikom i klientom bezpieczeństwo przy zachowaniu ciągłości biznesowej i efektywności działania. Pod względem organizacyjnym oznaczało to konieczność odejścia od dotychczasowej organizacji pracy i przyspieszone wdrożenie modelu home-office na szeroką skalę. Więcej szczegółów zawarto w części „Działania związane z pandemią COVID-19”, rozdz. V „Rozwój działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r.”.

##### Optymalizacje struktur organizacyjnych

Od 1 maja 2020 r. ze struktur Centralnego Obszaru Operacji Bankowych w Pionie Transformacji Cyfrowej wyłączono Zespół Help Desk i przeniesiono go do Multkanałowego Centrum Komunikacji w Pionie Bankowości Detalicznej. Zmiana ta miała na celu ujednoczenie i podniesienie standardów obsługi klienta oraz zwiększenie efektywności pracy.

##### Zastosowanie metodyki pracy Agile w kolejnych obszarach

W związku z dynamicznie zmieniającym się środowiskiem biznesowym, transformacją cyfrową, zmianą oczekiwań pracowników i liderów, ciągłą potrzebą optymalizacji kosztów i podnoszenia jakości w Santander Bank Polska S.A. postępuje ewolucja struktur organizacyjnych i modelu biznesowego HR w kierunku:

- wdrożenia zwinnych zespołów złożonych ze specjalistów HR dedykowanych do zadań specjalnych zgodnie z metodologią Agile;
- centralizacji kompetencji HR Biznes Parterów wokół kluczowych obszarów biznesowych w małych zespołach/społecznościach w celu optymalnego wykorzystania zasobów oraz umożliwienia rozwoju, zastępowalności i zwinności;
- utworzenia centrum kompetencji wokół budowania pozytywnych doświadczeń pracowników z wykorzystaniem takich kompetencji jak: Customer Design, Design Thinking i metodologii HCM.

#### Decyzje dotyczące struktury Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

##### Zawieszenie projektu utworzenia banku hipotecznego

W dniu 6 maja 2020 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. podjął uchwałę o zawieszeniu projektu utworzenia banku hipotecznego w strukturach Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. oraz o wystąpieniu do KNF z wnioskiem o zawieszenie postępowania administracyjnego w przedmiocie udzielenia zezwolenia na utworzenie banku hipotecznego.

Na mocy postanowienia KNF z dnia 26 maja 2020 r. ww. postępowanie administracyjne zostało zawieszone.

## 2. Najważniejsze projekty IT

W poniższej tabeli zamieszczono opis wybranych projektów informatycznych realizowanych przez Grupę Kapitałową Santander Bank Polska S.A. w I poł. 2020 r.

Rodzaj inicjatywy	Kluczowe projekty realizowane w I poł. 2020 r.
<b>Zwiększanie dostępności, bezawaryjności i wydajności systemów Banku</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Po zwiększeniu dostępności i bezawaryjności systemu kartowego Cortex, rozpoczęto analogiczny projekt w odniesieniu do systemu CEKE (Centralnej Ewidencji Klientów Elektronicznych), który determinuje prawidłowe działanie kanałów elektronicznych. Większość prac stabilizujących CEKE zakończono w marcu 2020 r., eliminując zdarzenia wydajnościowe, zwłaszcza w dniach szczytu transakcyjnego.</li> <li>• W wyniku prac kontynuowanych w obszarze Release, Change i Incident Management oraz wdrożenia KPI dla Obszaru Usług IT zredukowano o 50% liczbę incydentów powodujących niedostępność systemów dla klientów Banku w porównaniu z analogicznym okresem ub.r.</li> <li>• Ukończono projekt budowy wysokowydajnej sieci rdzeniowej CORE łączącej Centra Danych i siedziby Centrum Wsparcia Biznesu, co 10-krotnie zwiększyło przepustowość łączy sieciowych Banku. Prace modernizacyjne znacznie usprawniły pracę w modelu zdalnym w okresie pandemii odpowiadając na zwiększone zapotrzebowanie na zasoby sieci.</li> </ul>
<b>Uczestnictwo w globalnych inicjatywach optymalizacyjnych i efektywnościowych w ramach Grupy Santander</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jako członek Grupy Santander Bank uczestniczy w projektach globalnych, takich jak: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Global Transactional System (GTS) i Common API – budowa nowego komponentu płatniczego.</li> <li>✓ One Pay FX – dalsza rozbudowa systemu płatniczego w ramach Grupy Santander w zakresie realizacji płatności online w USD via Ripple.</li> <li>✓ NeurOne – projekt integrujący i standaryzujący wybrane procesy w Grupie w celu podniesienia ich jakości i efektywności.</li> </ul> </li> <li>• W Santander Bank Polska S.A. z sukcesem wdrożono usługi OpenAPI Platform, która udostępnia programy grupowe w ramach Otwartej Bankowości, w tym również na rzecz podmiotów zewnętrznych. Pierwszym programem, który podłączy się pod te usługi, będzie Global Trade Services (GTS), a kolejnym Nexus Moneyway.</li> </ul>
<b>Podnoszenie bezpieczeństwa systemów Banku</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santander Bank Polska S.A. jako pierwszy bank w Europie zbudował i wdrożył w ramach PSD2 rozwiązanie 3DSecure w wersji 2.2, które istotnie podwyższa bezpieczeństwo transakcji kartowych w internecie.</li> <li>• Bank proaktywnie propaguje kulturę cyberbezpieczeństwa wśród pracowników i klientów, kreując odpowiednie wzorce zachowań. W minionym półroczu w ramach tych działań kontynuowano kampanie edukacyjne w mediach społecznościowych, organizowano bezpośrednio warsztaty z klientami i pracownikami oraz współpracowano ze Związkiem Banków Polskich przy tworzeniu cyklu filmów edukacyjnych na temat bezpieczeństwa.</li> <li>• Uruchomiono proces wdrażania SAS Fraud Management w Banku, tj. systemu umożliwiającego analizę transakcji realizowanych w bankowości elektronicznej w trybie online i w czasie rzeczywistym przez 365 dni/24 godziny na dobę.</li> </ul>
<b>Realizacja wymogów regulacyjnych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank wdrożył obowiązkowe wymagania regulacyjne: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/518 z dnia 19 marca 2019 r. zmieniające rozporządzenie (WE) nr 924/2009 w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w UE i opłat za przeliczanie walut.</li> <li>✓ Projekt „Witraż” – specjalne mikrokonta do płatności podatkowych.</li> <li>✓ Automatyczna weryfikacja danych kontrahenta na podstawie „White List” – udostępnienie funkcjonalności klientowi biznesowemu w kanałach elektronicznych.</li> <li>✓ Pilotaż weryfikacji płatności krajowych z listami sankcyjnymi.</li> </ul> </li> <li>• W przygotowaniu są kolejne projekty technologiczne, m.in. aplikacje do obsługi gotówki (IBKB) oraz do zarządzania płynnością Banku na rachunkach Nostro (Nostradamus).</li> <li>• Wzmocniono mechanizm kontroli zgód wyrażanych przez klienta w związku z dyrektywą RODO.</li> </ul>

Rodzaj inicjatywy	Kluczowe projekty realizowane w I poł. 2020 r. (cd.)
<b>Automatyzacja i optymalizacja procesów operacyjnych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W kanale Internetowym wdrożono prototyp (tj. MVP/Minimum Viable Product, czyli produkt minimalnie gotowy do wprowadzenia na rynek) systemu Smart Loans do sprzedaży kredytów dla MŚP, a także kolejne 3 nowe wartości dodane: miękką windykację, mikrofaktoring i umownik.</li> <li>• Dla segmentu klienta indywidualnego wprowadzono nowe zdalne procesy osadzone jako moduły bankowości mobilnej i elektronicznej, tj. masowe uruchomienie nowego limitu w koncie, pilotażowe uruchomienie zwiększeń limitu w koncie oraz nowej karty kredytowej z wykorzystaniem nowoczesnej architektury oraz 9 nowych dyspozycji posprzedażowych w Santander mobile.</li> <li>• Rozszerzono godziny funkcjonowania aplikacji Kantor Santander, umożliwiając zawieranie transakcji wymiany walut w trybie 24/7 przez kanały zdalne Banku (stronę internetową i aplikację mobilną). Uruchomiono nowy system wspierający realizację zadań z zakresu odzyskiwania należności (recovery), który pracuje w czasie rzeczywistym i komunikuje się on-line z innymi systemami Banku.</li> <li>• Wdrożone zostały w Banku pierwsze elementy nowej architektury dla ubezpieczeń niepowiązanych w ramach przygotowań do wprowadzenia produktu Życie i Zdrowie w kanale internetowym w formie MVP.</li> <li>• Zrealizowano kluczowy etap programu migracji danych do docelowego systemu obsługi agenta transferowego (PMFS). Równocześnie wprowadzono zmiany w systemach dystrybucyjnych funduszy inwestycyjnych Banku, dostosowując je do współpracy z nowym systemem agenta transferowego.</li> <li>• Kontynuowano digitalizację i automatyzację centralnych procesów operacji bankowych oraz wzmacnianie i rozszerzanie dostępności obsługi operacyjnej klientów w kanałach zdalnych. W okresie pandemii wprowadzono szereg rozwiązań poprawiających płynność klientów. Najważniejsze z nich zaprezentowano w rozdz. V „Rozwój działalności biznesowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I połowie 2020 r.”</li> </ul>

### 3. Rozwój kanałów dystrybucji

#### Strategia dystrybucji biznesu Santander Bank Polska S.A.

W I półroczu 2020 r. Santander Bank Polska S.A. realizował strategię dystrybucji biznesu, której celem jest rozwój bankowości omnikanalowej z siecią oddziałów i punktów obsługi klienta oraz najlepszą bankowością cyfrową.

Strategia dystrybucji Banku:

- definiuje nowe role kanałów cyfrowych, nowoczesne i przestrzenne formaty placówek, nowy profil doradcy oraz optymalizuje sieć placówek (poprzez likwidację oddziałów lub przekształcanie ich w placówki partnerskie), dostosowując ją do potrzeb i oczekiwań klientów oraz digitalizując procesy posprzedażowe;
- zakłada otwarte, empatyczne podejście do klientów (z elementami działań edukacyjnych) ze strony dobrze wyszkolonych doradców, wyposażonych w kompleksową bazę wiedzy o produktach i aktualnościach sprzedażowych;
- wyznacza oddziałom nową rolę, ukierunkowaną na rozwój relacji z klientami, ale także edukację i wsparcie klientów w procesie przekierowywania i korzystania z kanałów zdalnych.

## Podstawowe dane dot. kanałów dystrybucji

Santander Bank Polska S.A.	2020-06-30	2019-12-31	2019-06-30
Oddziały (lokalizacje)	484	505	525
Stanowiska zewnętrzne	2	2	2
Strefy Santander (wyspy akwizycyjne)	9	8	5
Placówki partnerskie	133	134	124
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	19	19	18
Bankomaty i wpłatomaty (jednofunkcyjne)	748	777	819
Urządzenia dualne	934	923	907
Zarejestrowani klienci bankowości internetowej i mobilnej (w tys.) <sup>1)</sup>	4 056	4 424	4 229
Cyfrowi (aktywni) klienci bankowości internetowej i mobilnej <sup>2)</sup> (w tys.)	2 635	2 510	2 408
Cyfrowi (aktywni) klienci bankowości mobilnej <sup>3)</sup> (w tys.)	1 703	1 577	1 461
iBiznes24 - zarejestrowane firmy <sup>4)</sup> (w tys.)	19	18	17

1) Od I kwartału 2020 r. obowiązuje węższa definicja klientów z aktywnym dostępem do usług elektronicznych.

2) Liczba klientów aktywnie korzystających z serwisu Santander (digital customers), którzy przynajmniej raz w ostatnim miesiącu danego okresu sprawozdawczego logowali się do systemu.

3) Liczba klientów aktywnie korzystających z serwisu mobilnego Santander mobile.

4) Linia dotyczy wyłącznie klientów korzystających z serwisu iBiznes24, tj. platformy elektronicznej dla klienta biznesowego (bez klientów z dostępem do Moja Firma Plus i Mini Firma).

## Sieć oddziałów i placówek

W I półroczu 2020 r. 19 kolejnych oddziałów zostało dostosowanych do wymogów nowego formatu, w tym w 6 oddziałach przeprowadzono kompleksową modernizację. W najwyższym standardzie pracuje obecnie 117 oddziałów, gdzie doradcy świadczą usługi w nowoczesnych i przestrzennych wnętrzach.

Bank rozwija i pilotażowo wdraża kolejne innowacyjne formaty placówek bankowych.

- Zgodnie z planem w marcu br. w centrum biznesowym Olivia Business Center w Gdańsku została otwarta druga (po warszawskiej) placówka WorkCafé Santander Bank Polska S.A. Ze względu na koronawirusa oba oddziały pracują tymczasowo bez udostępniania strefy coworkingu, rezerwacji salek i kawiarni.
- W marcu br. w centrum handlowo-rozrywkowym „Pasaż Grunwaldzki” we Wrocławiu uruchomiono dziewiątą Strefę Santander (wyspę akwizycyjną w galerii handlowej), gdzie klienci mogą skorzystać z usług Banku również wieczorami i w soboty. Głównym zadaniem tych jednostek jest akwizycja klientów poprzez sprzedaż konta osobistego (w realizowanym zdalnie procesie bezdokumentowym) oraz promocja marki Santander.

Z myślą o klientach preferujących kontakt osobisty zamiast zdalnego Bank rozwija sieć placówek partnerskich, w tym przekształca sieć oddziałów własnych na placówki partnerskie w ramach systematycznie realizowanych działań optymalizacyjnych.

Na dzień 30 czerwca 2020 r. Bank dysponował siecią złożoną z 484 oddziałów, 2 stanowisk zewnętrznych, 9 Stref Santander i 133 placówek partnerskich. W okresie I półrocza 2020 r. liczba placówek bankowych (oddziałów, stanowisk zewnętrznych i wysp akwizycyjnych) zmniejszyła się o 20, a liczba placówek partnerskich spadła o 1.

ILUŚĆ PLACÓWEK BANKOWYCH SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
I PLACÓWEK PARTNERSKICH BANKU W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH  
LAT 2019-2020



Oprócz sieci placówek, Santander Bank Polska S.A. rozwijał kanał dystrybucji pośredniej. Na koniec czerwca 2020 r. sieć agentów liczyła 450 osób. Korzystając z ich pośrednictwa, Bank oferował kredyty gotówkowe, kredyty hipoteczne, kredyty dla małych i średnich firm, ubezpieczenia kredytów, rachunki oraz leasingi.

## Kanały zdalne

### Bankowość internetowa i mobilna

W okresie sprawozdawczym zwiększono nacisk na rozwój funkcjonalności i wydajności cyfrowych kanałów kontaktu z klientem. Jest to zgodne z długoterminową strategią zwiększania udziału tych kanałów w akwizycji, sprzedaży i komunikacji Grupy, ale przede wszystkim uwzględnia preferencje klientów w sytuacji zagrożenia koronawirusem.

Skoncentrowano się w szczególności na następujących kierunkach rozwoju:

- Rozwój digitalnej akwizycji i sprzedaży – zmiany ukierunkowane na stałą poprawę użyteczności obecnych procesów i dodawanie nowych produktów do sprzedaży digital:
  - ✓ Rozszerzenie funkcjonalności bankowości internetowej o możliwość otwarcia rachunku dla dziecka w wieku poniżej 13 lat.
  - ✓ Uruchomienie procesu otwarcia konta firmowego wraz z założeniem jednoosobowej działalności gospodarczej dla klienta zalogowanego.
  - ✓ Dodanie możliwości wykonywania przelewów walutowych na rachunki obce, także poza Unią Europejską (24 waluty do wyboru).
  - ✓ Wydłużenie godzin pracy Kantor Santander (dostęp dla klientów całą dobę, 7 dni w tygodniu).
- Rozwój aplikacji Santander mobile – zmiany ukierunkowane na stałą poprawę użyteczności obecnych funkcji, dodawanie nowych funkcji i bezpieczeństwo:
  - ✓ Umożliwienie dodania kart do portfela Google Pay i Apple Pay w aplikacji Santander mobile.
  - ✓ Wprowadzenie biometrii w aplikacji mobilnej Inwestor mobile.

### E-commerce

Santander Bank Polska S.A. prowadzi działania w kanale e-commerce w celu dystrybucji strategicznych produktów w trybie on-line. We współpracy z sieciami afiliacyjnymi w Polsce, tj. największymi wydawcami internetowymi, prowadzona jest sprzedaż kont osobistych, kont firmowych i kredytu gotówkowego. Udział kanałów cyfrowych w akwizycji i sprzedaży osiągnął w I półroczu 2020 r. historyczne poziomy.

### Multikanałowe Centrum Komunikacji

W I półroczu 2020 r. Multikanałowe Centrum Komunikacji integrowało kanały kontaktu z klientem i rozszerzało zakres obsługiwanych procesów i narzędzi, wykorzystując zaawansowane możliwości technologiczne. Centrum pracowało nad podwyższeniem standardów obsługi we wszystkich kanałach komunikacji. W badaniu Hot Spot – FCR, które ocenia satysfakcję klienta z jakości świadczonych usług na tle konkurencji, w 2020 r. Santander Bank Polska S.A. znalazł się na 2. miejscu, nie odstając znacząco od lidera (6. miejsce w 2019 r.). Bank otrzymał też tytuł „Instytucji Roku 2020” od portalu „Moje bankowanie w kategorii „Najlepsza jakość obsługi klienta w kanałach zdalnych”.

Największą liczbę interakcji w dalszym ciągu notowano w kanale telefonicznym. Coraz bardziej dynamicznie rosła jednak liczba połączeń w kanale wideo (wzrost połączeń odebranych o 179% r/r) i komunikacja za pośrednictwem e-mail (wzrost o 31% r/r), co stanowi motywację do dalszego rozwoju usługi Doradca Online, tj. kanałów wideo/czat/audio, ze szczególnym uwzględnieniem kanału wideo.

W I połowie 2020 r. Multikanałowe Centrum Komunikacji wprowadziło wiele nowych rozwiązań i udogodnień, aby efektywnie wspierać transakcyjność klientów indywidualnych i firmowych. Na uwagę zasługuje m.in.:

- możliwość założenia usługi bankowości elektronicznej przez wideo,
- optymalizacja procesu pozyskania próbki głosu,
- identyfikacja klienta (dzwoniącego po restart hasła do bankowości elektronicznej) poprzez biometrię głosową lub quiz weryfikacyjny,
- obsługa udogodnień kredytowych związanych z pandemią COVID-19 (odroczenie/odstąpienie/zawieszenie spłaty rat kredytów),
- wsparcie dla klientów wnioskujących w Santander internet o subwencję w ramach Tarczy finansowej PFR dla małych i średnich firm,
- udostępnienie chatbota usprawniającego obsługę poprzez informowanie o ofercie Banku oraz zmianach wprowadzonych w związku z epidemią koronawirusa (baza wiedzy robota poszerzana jest w trybie ciągłym o nowe fakty/ produkty).

## Sieć bankomatów

W I połowie 2020 r. kontynuowany był proces instalacji recyklerów, czyli bankomatów dwufunkcyjnych z zamkniętym obiegiem gotówki. Od początku roku liczba tych urządzeń wzrosła o 16 sztuk do 414, podczas gdy liczba jednofunkcyjnych bankomatów została zredukowana o 28 jednostek do 746 urządzeń.

Na 30 czerwca 2020 r. sieć urządzeń samoobsługowych Santander Bank Polska S.A. składała się z 1 682 urządzeń, obejmujących oprócz bankomatów, 2 wpłatomaty i 934 urządzeń dualnych (w tym urządzeń dwukomorowych i recyklerów).

Bank zajmował drugą pozycję w polskim sektorze bankowym zarówno pod względem liczby bankomatów, jak i maszyn z funkcjonalnością wpłatomatu (według stanu na 31 marca 2020 r.).

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

Poniżej zaprezentowano główne kanały sprzedaży Santander Consumer Bank S.A.

### Podstawowe dane dot. kanałów dystrybucji

Santander Consumer Bank S.A.	30.06.2020	31.12.2019	30.06.2019
Oddziały	100	150	150
Placówki partnerskie	236	183	182
Partnerzy sprzedaży kredytów samochodowych	658	780	747
Partnerzy sprzedaży kredytów ratalnych	6 975	7 224	7 219
Zarejestrowani użytkownicy bankowości elektronicznej (w tys.)	200	253	181

## Rozwiązania CRM

Najważniejsze rozwiązania wprowadzone w I połowie 2020 r. w obszarze zarządzania relacjami z klientami (CRM) obejmują:

- Wdrożenie spersonalizowanej komunikacji w bankowości internetowej, co dwukrotnie zwiększyło zainteresowanie klientów prezentowaną ofertą, mierząc liczbą kliknięć.
- Wykorzystanie technologii real-time do zapewnienia szybkiej asysty klientom w przypadku problemów z wypełnieniem wniosku w bankowości internetowej.
- Wzrost liczby całkowicie automatycznych kampanii CRM realizowanych przez Bank dzięki zwiększeniu długości komunikatów w zautomatyzowanej bramce SMS.
- Wspieranie klientów w okresie pandemii COVID-19 poprzez wskazywanie możliwości bezpiecznego bankowania na odległość.
- Upraszczenie komunikatów, dokumentacji bankowej i strony www w ramach projektu „Rzecz Jasna”. Szkolenia z zasad prostego języka.

## VIII. Sytuacja finansowa w I połowie 2020 r.

### 1. Rachunek zysków i strat

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

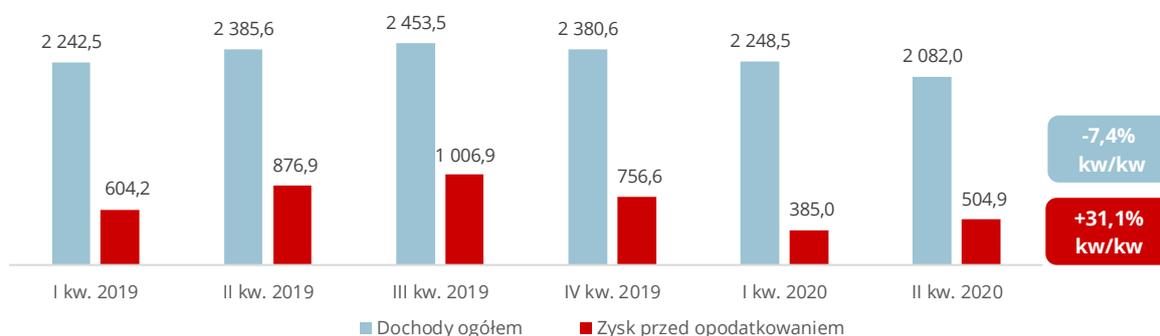
Skrócony skonsolidowany rachunek zysków i strat Grupy Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)	I poł. 2020	I poł. 2019	Zmiana r/r
<b>Dochody ogółem</b>	<b>4 330,5</b>	<b>4 628,0</b>	<b>-6,4%</b>
- Wynik z tytułu odsetek	3 094,7	3 232,1	-4,3%
- Wynik z tytułu prowizji	1 030,1	1 042,4	-1,2%
- Pozostałe dochody <sup>1)</sup>	205,7	353,5	-41,8%
<b>Koszty ogółem</b>	<b>(2 229,1)</b>	<b>(2 252,7)</b>	<b>-1,0%</b>
- Koszty pracownicze i koszty działania	(1 688,7)	(1 870,1)	-9,7%
- Amortyzacja <sup>2)</sup>	(299,0)	(309,8)	-3,5%
- Pozostałe koszty operacyjne	(241,4)	(72,8)	231,6%
<b>Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych</b>	<b>(947,2)</b>	<b>(619,2)</b>	<b>53,0%</b>
Udział w zysku/stracie jednostek wycenianych metodą praw własności	36,8	30,3	21,5%
Podatek od instytucji finansowych	(301,1)	(305,3)	-1,4%
<b>Skonsolidowany zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>889,9</b>	<b>1 481,1</b>	<b>-39,9%</b>
Obciążenie z tytułu podatku dochodowego	(309,9)	(390,6)	-20,7%
<b>Zysk za okres</b>	<b>580,0</b>	<b>1 090,5</b>	<b>-46,8%</b>
<b>- Zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>475,8</b>	<b>935,5</b>	<b>-49,1%</b>
- Zysk należny udziałowcom niesprawującym kontroli	104,2	155,0	-32,8%

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, wynik handlowy i rewaluacja, wynik na pozostałych instrumentach finansowych i pozostałe przychody operacyjne.

2) Amortyzacja obejmuje amortyzację rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych oraz amortyzację składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania.

#### DOCHODY OGÓŁEM I ZYSK PRZED OPODATKOWANIEM GRUPY W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2019 R. I 2020 R.

w mln zł



Zysk przed opodatkowaniem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za I połowę 2020 r. wyniósł 889,9 mln zł i zmniejszył się o 39,9% r/r, a zysk należny akcjonariuszom Santander Bank Polska S.A. wyniósł 475,8 mln zł i był niższy o 49,1% r/r.

## Porównywalność okresów

### Wybrane pozycje RZIS wpływające na porównywalność okresów

	I poł. 2020 r.	I poł. 2019 r.
<b>Składki na rzecz BFG wniesione przez Grupę Santander Bank Polska S.A.</b> <i>(koszty działania)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>328,0 mln zł, w tym 80,8 mln zł na fundusz gwarancyjny i 247,2 mln zł na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>241,3 mln zł, w tym 42,0 mln zł na fundusz gwarancyjny i 199,3 mln zł na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków</li> </ul>
<b>Dodatkowy odpis na oczekiwane straty kredytowe (korekta do wartości wynikających z modeli)</b> <i>(odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>150,3 mln zł, w tym 108,5 mln zł dotyczy Santander Bank Polska S.A., 30,3 mln zł Santander Consumer Bank S.A., a 11,5 mln zł pozostałych spółek zależnych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brak analogicznego odpisu</li> </ul>
<b>Rezerwa portfelowa na ryzyko prawne</b> <i>(pozostałe koszty operacyjne)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>110,3 mln zł, w tym rezerwa na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych w wys. 63,2 mln zł oraz rezerwa na zwrot części opłat z tytułu przedterminowo spłaconych kredytów konsumpcyjnych w wys. 47,1 mln zł</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brak analogicznej rezerwy</li> </ul>
<b>Obciążenie wyniku odsetkowego kosztami zwrotu opłat z tytułu przedterminowo spłaconych kredytów konsumpcyjnych</b> <i>(wynik z tytułu odsetek)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>92,6 mln zł, w tym 62,4 mln zł dotyczy Santander Bank Polska S.A., a 30,2 mln zł Santander Consumer Bank S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brak analogicznych obciążeń</li> </ul>
<b>Przychód Santander Consumer Bank S.A. z rewizji modelu kalkulacji rezerw na zwroty składek ubezpieczeniowych</b> <i>(wynik z tytułu odsetek i wynik z tytułu prowizji)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>103 mln zł, w tym 90 mln zł ujęto w przychodzie odsetkowym, a 13 mln zł w przychodzie prowizyjnym</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brak analogicznego przychodu o charakterze jednorazowym</li> </ul>
<b>Przychody z tytułu dywidend</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>20,7 mln zł, w tym 11,0 mln zł od Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>97,2 mln zł, w tym 88,6 mln zł z trzech spółek z Grupy Aviva</li> </ul>
<b>Rezerwa na restrukturyzację zatrudnienia</b> <i>(koszty pracownicze)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11,1 mln zł na program zwolnień grupowych w Santander Consumer Bank S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>86,3 mln zł, w tym 80 mln zł na odprawy dla pracowników objętych zwolnieniami grupowymi w Santander Bank Polska S.A. i 6,3 mln zł na optymalizację zatrudnienia w Santander Consumer Bank S.A.</li> </ul>

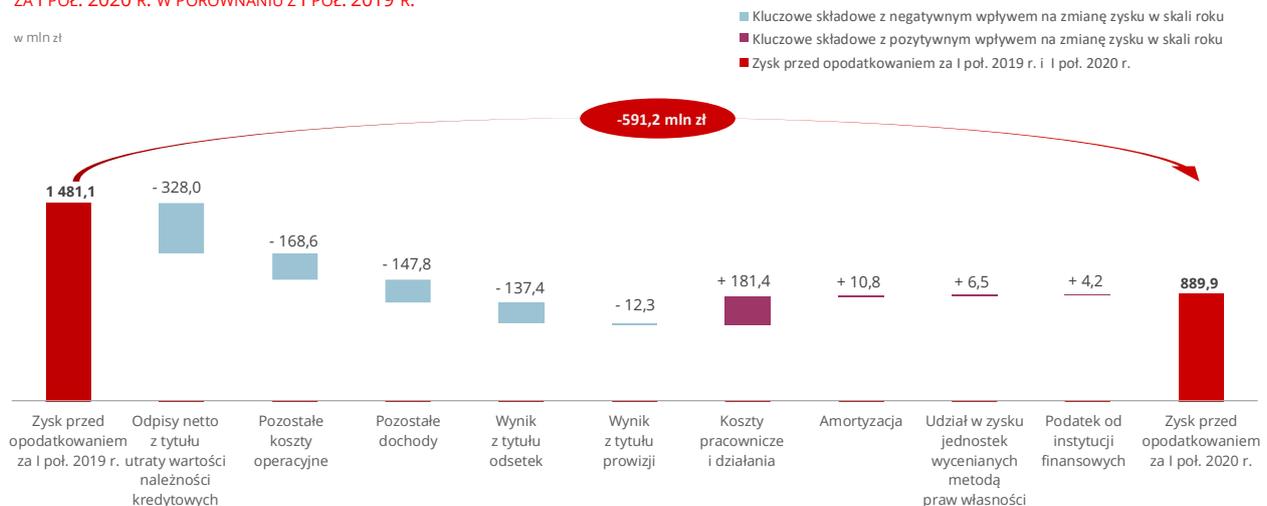
W ujęciu porównywalnym, tj. przy założeniu stałego poziomu opłat z tytułu składek należnych BFG oraz po wyłączeniu wyszczególnionych w powyższej tabeli pozycji dochodowych i obciążeń z okresów, w których wystąpiły,

- **porównywalny zysk przed opodatkowaniem** zmniejszył się o 17,2% r/r, a
- **porównywalny zysk należny akcjonariuszom Santander Bank Polska S.A.** o 17,1% r/r.

## Podsumowanie czynników kształtujących zysk Grupy w I połowie 2020 r.

### ZMIANY W KLUCZOWYCH SKŁADOWYCH SKONSOLIDOWANEGO ZYSKU PRZED OPODATKOWANIEM ZA I POŁ. 2020 R. W PORÓWNIANIU Z I POŁ. 2019 R.

w mln zł



- W ciągu pierwszych sześciu miesięcy 2020 r. Grupa osiągnęła zbliżone do ubiegłorocznych wyniki z działalności podstawowej (-3,5% r/r) mimo presji trzech obniżek stóp procentowych na marżę odsetkową netto, obciążenia wyniku z tytułu odsetek kosztami zwrotów części opłat związanych z przedterminową spłatą kredytów konsumenckich (w oparciu o odpowiednie orzeczenie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej), niższej dynamiki sprzedaży kredytów, bezprecedensowej zmienności rynków finansowych oraz pozostałych negatywnych skutków pandemii COVID-19.
  - ✓ **Wynik z tytułu odsetek** zmniejszył się o 4,3% r/r, co odzwierciedla negatywny wpływ spadku stóp procentowych, niższą ekspozycję wobec podmiotów gospodarczych oraz pierwsze efekty finansowe rozwiązań pomocowych. Pozycja ta zawiera 92,6 mln zł na zwroty części opłat należnych klientom z tytułu przedterminowo spłaconych kredytów konsumenckich oraz jednorazowy przychód w wysokości 90 mln zł z aktualizacji parametrów w modelu kalkulacji rezerw Santander Consumer Bank S.A. na zwroty składek z tytułu ubezpieczeń.
  - ✓ **Wynik z tytułu prowizji** obniżył się o 1,2% r/r, w dużej mierze pod wpływem uwarunkowań zewnętrznych. W okresie zamknięcia się gospodarek odnotowano słabszą transakcyjność klientów, co w połączeniu ze zmianą zasad realizacji płatności transgranicznych w euro (zgodnie z regulacjami unijnymi), przełożyło się na niższy wynik prowizyjny w liniach: e-biznes i płatności (-9,5% r/r) oraz obsługa rachunków i obrót pieniężny (-6,3% r/r). Pod wpływem wysokiej zmienności rynków finansowych zmniejszyły się dochody Grupy z prowizji za dystrybucję i zarządzanie aktywami (-13,1% r/r) z równoczesnym wzrostem dochodów z operacji maklerskich (+93,1% r/r) w oparciu o wyższą aktywność klientów poszukujących okazji inwestycyjnych. Spadł też popyt na finansowanie i poniesiono wyższe koszty związane z działalnością gwarancyjną i sekurytyzacyjną Grupy, m.in. w ramach dywersyfikacji źródeł finansowania i zarządzania kapitałem.
- Pozostałe dochody** spadły o 41,8% r/r, w tym:
  - ✓ **Przychody z tytułu dywidend** zmniejszyły się o 78,7% r/r w związku z rozpoznaniem w okresie bazowym dywidend otrzymanych ze spółek ubezpieczeniowych Aviva w wysokości 76,2 mln zł, które w br. nie wypłaciły dywidend zgodnie z zaleceniami nadzorczymi dla sektora ubezpieczeń;
  - ✓ **Pozostałe przychody operacyjne** obniżyły się o 19,8% za sprawą niższego o 19 mln zł r/r wyniku na sprzedaży/likwidacji majątku trwałego i aktywów do zbycia;
  - ✓ Wynik Grupy z działalności na rynkach instrumentów finansowych obniżył się w zakresie obu głównych składowych:
    - ❖ **Wynik handlowy i rewaluacja** zmniejszył się o 17,4% r/r z powodu ujęcia w okresie sprawozdawczym negatywnej zmiany wartości godziwej należności z tytułu kart kredytowych w wysokości 16,7 mln zł, co oznacza spadek tej pozycji o 35,7 mln zł r/r. Zmniejszył się ponadto o 5,7 mln zł r/r łączny wynik Grupy z tytułu pochodnych instrumentów finansowych, walutowych operacji międzybankowych i handlowych transakcji walutowych. Ww. negatywne zmiany częściowo zneutralizował wyższy o 27,8 mln zł łączny wynik na operacjach kapitałowymi i dłużnymi papierami wartościowymi.

- ❖ **Wynik na pozostałych instrumentach finansowych** spadł o 43,5% wskutek niższej o 39 mln zł pozytywnej korekty rynkowej wyceny akcji Visa Inc. (wzrost wartości godziwej tych instrumentów o 3,3 mln zł w okresie sprawozdawczym wobec 42,2 mln zł w analogicznym okresie ub.r.) oraz utworzenia dodatkowego odpisu na utratę wartości obligacji PBG w wysokości 8,5 mln zł. Negatywny skutek finansowy ww. zmian został częściowo zniwelowany przez wzrost wyniku na sprzedaży obligacji skarbowych (+11,5 mln zł r/r).
- **Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych** zwiększyły się o 53,0% r/r, odzwierciedlając:
  - ✓ wzrost ryzyka kredytowego w branżach najbardziej dotkniętych skutkami zamrożenia gospodarki;
  - ✓ indywidualne przypadki pogorszenia sytuacji finansowej klientów;
  - ✓ utworzenie dodatkowego odpisu w wys. 150,3 mln zł na oczekiwane straty kredytowe jako korekty do wartości wynikających z modeli w warunkach niepewności co do dalszego rozwoju sytuacji epidemicznej i gospodarczej.
- **Koszty operacyjne ogółem** zmniejszyły się o 1,0% jako połączony efekt:
  - ✓ wzrostu kosztów ponoszonych na rzecz regulatorów rynku za sprawą wyższej o 86,7 mln zł r/r łącznej kwoty obligatoryjnych składek na rzecz BFG zaliczonych w ciężar I półrocza 2020 r. (roczna składka na rzecz funduszu przymusowej restrukturyzacji banków zwiększyła się o 24,0% r/r do 247,2 mln zł, a kwartalna składka na rzecz funduszu gwarancyjnego banków wzrosła o 92,2% r/r do 80,8 mln zł);
  - ✓ utworzenia rezerw portfelowych na ryzyko prawne związane z roszczeniami klientów z tytułu walutowych kredytów hipotecznych oraz zwrotu części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich w łącznej wysokości 110,3 mln zł;
  - ✓ zwiększenia rezerw na zobowiązania sporne i inne aktywa o 131,4% r/r;
  - ✓ ujęcia w pozostałych kosztach operacyjnych (zgodnie z MSSF 16) odpisów z tytułu utraty wartości rzeczowych aktywów trwałych i wartości niematerialnych objętych umowami leasingu oraz innych aktywów trwałych w wys. 32,7mln zł wobec 17,5 mln zł w I połowie 2019 r.

## 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>I poł. 2020</b>	<b>I poł. 2019</b>	<b>Zmiana r/r</b>
<b>Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>621,3</b>	<b>1 437,0</b>	<b>-56,8%</b>
<b>Spółki zależne:</b>	<b>318,5</b>	<b>502,6</b>	<b>-36,6%</b>
Santander Consumer Bank S.A. z jednostkami zależnymi <sup>1)</sup>	207,3	363,5	-43,0%
Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	88,0	105,2	-16,3%
Santander Finanse Sp. z o.o. z jednostkami zależnymi (Santander Leasing S.A., Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company, Santander Factoring Sp. z o.o., Santander F24 S.A.)	23,1	37,7	-38,7%
Pozostałe spółki <sup>2)</sup>	0,1	(3,8)	-
<b>Wycena metodą praw własności</b>	<b>36,8</b>	<b>30,3</b>	<b>21,5%</b>
<b>Eliminacja dywidend otrzymanych przez Santander Bank Polska S.A. i korekty konsolidacyjne<sup>3)</sup></b>	<b>(86,8)</b>	<b>(488,8)</b>	<b>-82,2%</b>
<b>Zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>889,8</b>	<b>1 481,1</b>	<b>-39,9%</b>

1) Poza Bankiem SCB S.A. w skład Grupy Kapitałowej SCB S.A. na dzień 30.06.2020 r. i 30.06.2019 r. wchodziły następujące podmioty: Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., Santander Consumer Finanse Sp. z o.o., SC Poland Consumer 15-1 Sp. z o.o., SC Poland Consumer 16-1 Sp. z o.o., PSA Finance Polska Sp. z o.o. i PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o. Zaprezentowane kwoty stanowią zysk przed opodatkowaniem Grupy SCB S.A. za wskazane okresy po uwzględnieniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych.

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

3) Kwota za I poł. 2020 r. uwzględnia głównie dywidendę z Santander TFI S.A. w wysokości 86,6 mln zł, natomiast kwota za I poł. 2019 r. obejmuje dywidendę w wys. 335,1 mln zł z SCB S.A., 95,0 mln zł z Santander TFI S.A. oraz 58,7 mln zł ze spółek stowarzyszonych z Grupy Aviva.

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

Jednostkowy zysk przed opodatkowaniem Santander Bank Polska S.A. za I połowę 2020 r. wyniósł 621,3 mln zł i zmniejszył się o 56,8% r/r przy relatywnie stabilnych dochodach z działalności podstawowej w pogarszających się warunkach działania:

- Wynik z tytułu odsetek zmniejszył się o 2,4% r/r do 2 290,1 mln zł pod wpływem spadku stóp procentowych, spowolnienia aktywności kredytowej oraz zmian w ofercie dla klienta.
- Wynik z tytułu prowizji był stabilny (-0,6% r/r do 835,7 mln zł) w efekcie przyrostu prowizji walutowych i maklerskich z równoczesnym spadkiem dochodów prowizyjnych z działalności kredytowej oraz z linii biznesowych takich jak: eBiznes i płatności czy obsługa rachunków i obrót pieniężny.

Spadek półrocznego zysku netto powstał pod wpływem:

- Wysokiej bazy wynikającej z rozpoznania w okresie porównawczym przychodu z dywidendy w wys. 335,1 mln zł z zysku netto Santander Consumer Bank S.A. za 2018 r., który nie wystąpił w okresie bieżącym (w 2020 r. Walne Zgromadzenie Santander Consumer Bank S.A. zatrzymało całość zysku wypracowanego w 2019 r. zgodnie z zaleceniem nadzorczym w sprawie dystrybucji zysków przez podmioty sektora finansowego).
- Spadku składowych pozostałych dochodów (czyli dochodów pozaodsetkowych i pozaprowizyjnych), w tym:
  - ✓ wyniku na pozostałych instrumentach finansowych (o 43,7% do 53,9 mln zł) wskutek niższej dodatniej wyceny rynkowej akcji Visa Inc. w bieżącym okresie sprawozdawczym (-92,0% r/r), dodatkowych odpisów z tytułu utraty wartości obligacji PBG w wysokości 8,5 mln zł oraz spadku o 7,3 mln zł wyniku na instrumentach zabezpieczających i zabezpieczanych, co częściowo skompensował wyższy o 11,5 mln zł wynik na sprzedaży obligacji skarbowych.
  - ✓ pozostałych przychodów operacyjnych, które zmniejszyły się o 37,6% do 30,9 mln zł, głównie z powodu spadku wyniku z tytułu sprzedaży lub likwidacji składników majątku trwałego i aktywów do zbycia.
- Wzrostu obciążeń rachunku zysków i strat z tytułu:
  - ✓ odpisów netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych (o 70,3% do 737,1 mln zł) w związku ze wzrostem ryzyka kredytowego w otoczeniu gospodarczym oraz utworzeniem dodatkowego odpisu w wysokości 108,5 mln zł związanego z niepewnością co do skali i zakresu pogorszenia się perspektyw gospodarczych (korekta do wartości wynikających z modeli);
  - ✓ pozostałych kosztów operacyjnych (o 191,5% do 141,5 mln zł) w związku z wyższym o 14,0 mln zł r/r poziomem rezerw na zobowiązania sporne i inne aktywa (wynoszącym 31,3 mln zł) oraz utworzeniem rezerw na ryzyko prawne związane z kredytami konsumenckimi i walutowymi kredytami hipotecznymi w wysokości 58,6 mln zł (rozpoznawane od IV kwartału 2019 r. zgodnie z orzeczeniami TSUE);
  - ✓ kosztów działania (o 2,8% do 743,5 mln zł) wraz ze wzrostem opłat na rzecz BFG (+42,3% r/r) i kosztów związanych z eksploatacją systemów informatycznych (+13,4 r/r).

## Jednostki zależne

Łączny zysk przed opodatkowaniem konsolidowanych z Santander Bank Polska S.A. spółek zależnych zmniejszył się o 36,6% r/r.

### Grupa SCB S.A.

Wkład Grupy Santander Consumer Bank S.A. do skonsolidowanego wyniku brutto Grupy Santander Bank Polska S.A. za I połowę 2020 r. wyniósł 207,3 mln zł (po wyłączeniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych) i był niższy o 43,0% w skali roku, co jest wypadkową następujących zmian:

- Spadek wyniku odsetkowego netto o 11,1% r/r do 704,2 mln zł pod wpływem ujemnej korekty przychodów odsetkowych z tytułu spłaconych przed terminem kredytów konsumenckich (30,2 mln zł) oraz skutków pandemii COVID-19, tj. głębokiej obniżki oficjalnych stóp procentowych, wakacji kredytowych dla klientów oraz spadku sprzedaży i portfela kredytowego. Finansowy skutek ww. zdarzeń został częściowo złagodzony przez wpływ jednorazowego przychodu w wysokości 90 mln zł z aktualizacji parametrów w ramach rewizji modelu kalkulacyjnego rezerw na zwroty składek ubezpieczeniowych.
- Wzrost wyniku z tytułu prowizji o 17,0% r/r do 68,0 mln zł dzięki poprawie wyniku z rozliczeń z partnerami sieci detalicznej Santander Consumer Bank S.A. oraz wyższym przychodom z ubezpieczeń wskutek jednorazowej korekty w wysokości 13 mln zł wynikającej z przeglądu i aktualizacji modelu kalkulacyjnego rezerw na zwroty składek ubezpieczeniowych. Zmianom tym towarzyszył wzrost kosztów prowizyjnych związanych z sekurytyzacją oraz brak przychodów z obsługi transakcji kasowych (od lipca 2019 r.).

- Wyższy o 3,1% r/r ujemny wynik na odpisach z tytułu utraty wartości aktywów finansowych w wysokości 166,1 mln zł w efekcie utworzenia dodatkowego odpisu o wartości 32 mln zł w związku z niepewnością co do skali i zakresu wpływu COVID-19 na sytuację makroekonomiczną, co częściowo skompensował wyższy o 18,5 mln zł zysk na sprzedaży wierzycielności w porównaniu z analogicznym okresem ubiegłego roku.
- Spadek wyniku na instrumentach finansowych i wyniku handlowego (o 11,3 mln zł do -5,5 mln zł) w efekcie aktualizacji do wartości godziwej wyceny portfela kart kredytowych z uwzględnieniem obniżek stóp procentowych.
- Wzrost bazy kosztów operacyjnych o 13,4% r/r do 395,7 mln zł z powodu dotworzenia rezerwy na restrukturyzację zatrudnienia o wartości 11,1 mln zł, utworzenia rezerwy w wys. 29,5 mln zł na ryzyko prawne związane ze zwrotem części opłat z tytułu kredytów konsumpcyjnych spłaconych przed terminem, aktualizacji rezerwy na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych w wysokości 22,2 mln zł oraz zwiększenia rezerwy na sprawy sporne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi.

## Pozostałe spółki zależne

Zysk brutto spółki Santander TFI S.A. za I połowę 2020 r. zmniejszył się o 16,3% do 88,0 mln zł. Przychody z opłat za zarządzanie funduszami obniżyły się o 10,6% r/r pod wpływem spadku średnich aktywów pod zarządzaniem i niższej marży odzwierciedlającej zmiany w strukturze aktywów oraz zmniejszenie opłat za zarządzanie zgodnie z obowiązującymi regulacjami. Koszty operacyjne spółki wzrosły o 4,9% r/r, m.in. w efekcie wdrożenia w listopadzie 2019 r. oferty Pracowniczych Planów Kapitałowych, które generują dodatkowe koszty pracownicze i koszty działania związane z ich obsługą i sprzedażą.

Łączny zysk przed opodatkowaniem spółek kontrolowanych przez Santander Finanse Sp. z o.o. obniżył się o 38,7% r/r do 23,1 mln zł.

- Łączny zysk brutto spółek Santander Leasing S.A., Santander Finanse Sp. z o.o., Santander Leasing Poland Securitization 01 Designated Activity Company i Santander F24 S.A. wyniósł 11,2 mln zł i był niższy od osiągniętego w analogicznym okresie 2019 r. o 55,9% r/r. Głównym powodem ww. negatywnej zmiany był wyższy poziom odpisów na oczekiwane straty kredytowe w portfelu należności leasingowych, w tym odpisy utworzone w związku z sytuacją powstałą na tle pandemii COVID-19. Jakość portfela leasingowego wyrażona wskaźnikiem NPL pozostała na wysokim poziomie, poprawiając się jeszcze w stosunku do poprzedniego roku o 0,46 p.p. Obserwowany w tym okresie dynamiczny rozwój biznesu leasingowego przełożył się na wzrost portfela pracującego o 7,7% r/r, dochodów odsetkowych o 7,4% r/r oraz wyniku z działalności ubezpieczeniowej o 6%.
- Spółka Santander Factoring Sp. z o.o. odnotowała niższy o 3,9% w stosunku rocznym zysk brutto w wysokości 11,9 mln zł. Wzrost odpisów spółki na oczekiwane straty kredytowe, związane m.in. z niepewną perspektywą gospodarczą kraju wskutek pandemii COVID-19, zneutralizował wyższy o 17,1% r/r wynik spółki z tytułu odsetek wygenerowany przez portfel należności faktoringowych.

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

### Dochody ogółem

Dochody ogółem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za I połowę 2020 r. wyniosły 4 330,5 mln zł i spadły o 6,4% w porównaniu z analogicznym okresem 2019 r. Pomijając przychody z tytułu dywidend (20,7 mln zł w I poł. 2020 r. i 97,2 mln zł w I poł. 2019 r.), przychody w wysokości 103 mln zł z rewizji modelu kalkulacji rezerw Santander Consumer Bank S.A. na zwroty składek ubezpieczeniowych i prowizji oraz ujemną korektę wyniku z tytułu odsetek w wysokości 92,6 mln zł z tytułu zwrotów części opłat za spłacone przed terminem kredyty konsumpcyjne, porównywalne dochody ogółem zmniejszyły się o 5,1% r/r.

### Wynik z tytułu odsetek

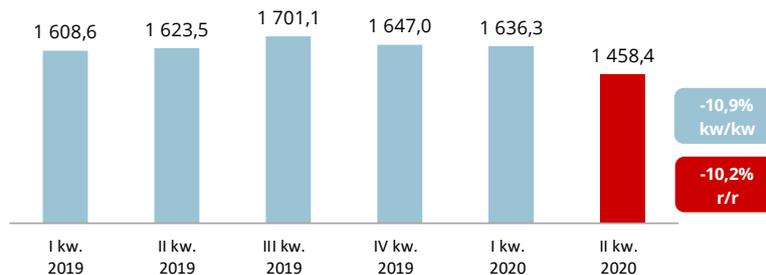
Wynik z tytułu odsetek za sześć pierwszych miesięcy 2020 r. zmniejszył się o 4,3% r/r do 3 094,7 mln zł. Wielkość ta obejmuje obciążenie w wysokości 92,6 mln zł na pokrycie zwrotów części opłat z tytułu spłaconych przed terminem kredytów konsumpcyjnych Grupy oraz jednorazowy przychód w wysokości 90 mln zł z aktualizacji parametrów w modelu kalkulacji rezerw na zwroty składek ubezpieczeniowych w Santander Consumer Bank S.A. Z uwagi na neutralny efekt obu ww. korekt, spadek wyniku z tytułu odsetek Grupy odzwierciedla następujące zjawiska:

- Presję na marżę odsetkową netto ze strony głębokich obniżek stóp procentowych NBP w I połowie 2020 r. (stopa referencyjna została zredukowana przez RPP trzykrotnie: 17 marca, 8 kwietnia i 28 maja łącznie o 1,4 p.p. do 0,1%) i malejących stawek rynkowych.
- Elastyczne zarządzanie parametrami oferty cenowej, optymalizujące m.in. koszty finansowania aktywów i wspierające politykę kredytową Banku.

- Zaznaczający się w II kwartale br. negatywny wpływ pandemii koronawirusa na efekty działalności kredytowej Grupy, m.in. spowolnienie akcji kredytowej (szczególnie wśród małych i średnich przedsiębiorstw) oraz wdrażanie rozwiązań pomocowych obejmujących zawieszenie/odroczenie spłaty rat kapitałowo-odsetkowych.
- Kontynuację korzystnych w skali roku tendencji rozwojowych w ramach struktury bilansu Grupy (wzrost niskokosztowych środków bieżących od klientów indywidualnych i wysokomarżowych kredytów detalicznych).
- Wzrost bazy oprocentowanych aktywów netto, w tym dłużnych inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych przez inne całkowite dochody oraz ich niższą rentowność w porównaniu z tym samym okresem ub.r.

**WYNIK Z TYTUŁU ODSETEK W KOLEJNYCH KWARTAŁACH  
2019 R. I 2020 R.**

w mln zł

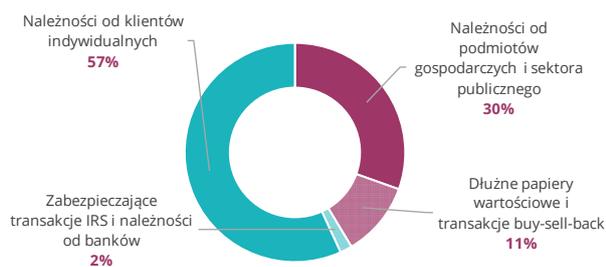


Przychody odsetkowe za I połowę 2020 r. wyniosły 3 808,3 mln zł i zmniejszyły się o 9,3% r/r pod presją najważniejszych składowych. W wielkościach absolutnych największy wpływ na ww. zmianę miał portfel należności od klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych, natomiast najbardziej dynamicznie kurczyły się przychody odsetkowe z należności od banków (-52,0% r/r) i należności z otrzymanym przyrzeczeniem odkupu (-69,4% r/r).

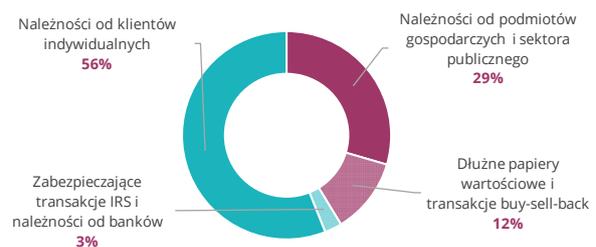
Koszty odsetkowe obniżyły się w znacznie szybszym tempie niż przychody, tj. o 26,1% r/r do kwoty 713,6 mln zł za I połowę 2020 r. Jest to rezultat obserwowanej od pewnego czasu tendencji przesuwania sald z depozytów terminowych klientów indywidualnych i podmiotów gospodarczych na rachunki bieżące i oszczędnościowe, co dodatkowo wzmocniły zmiany w ofercie cenowej depozytów terminowych Grupy w reakcji na kolejne obniżki oficjalnych stóp procentowych.

Annualizowana w ujęciu narastającym marża odsetkowa netto skurczyła się w stosunku rocznym z 3,48% do 3,09%.

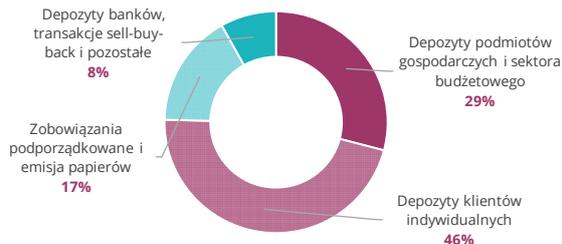
**STRUKTURA PRZYCHODÓW ODSETKOWYCH W I POŁ. 2020 R.**



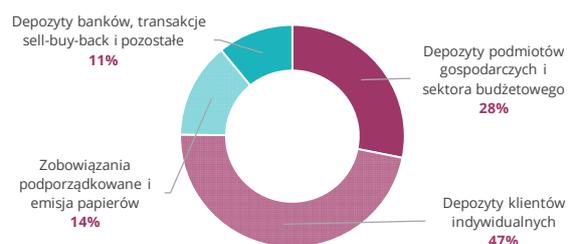
**STRUKTURA PRZYCHODÓW ODSETKOWYCH W I POŁ. 2019 R.**



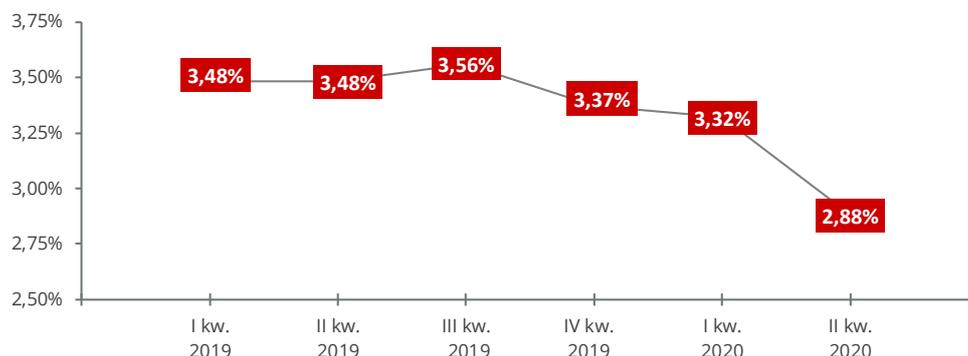
**STRUKTURA KOSZTÓW ODSETKOWYCH W I POŁ. 2020 R.**



**STRUKTURA KOSZTÓW ODSETKOWYCH W I POŁ. 2019 R.**



**MARŻA ODSETKOWA NETTO<sup>1)</sup> W KOLEJNYCH KWARTAŁACH 2019 R. I 2020 R.  
(ZAWIERA PUNKTY SWAPOWE)<sup>2)</sup>**



- 1) Poziom kwartalnej marży odsetkowej netto w 2019 r. uwzględnia zmianę ujęcia transakcji z przyrzeczeniem odkupu wprowadzoną retrospektywnie w IV kw. ub.r.  
2) Kalkulacja marży odsetkowej netto Santander Bank Polska S.A. uwzględnia alokację punktów swapowych generowanych przez instrumenty pochodne wykorzystywane w procesie zarządzania płynnością. Nie uwzględnia natomiast przychodów odsetkowych z portfela dłużnych papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu i innych ekspozycji związanych z transakcjami handlowymi.

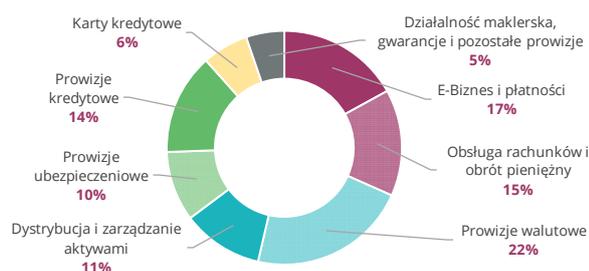
Marża odsetkowa netto za II kwartał 2020 r. (annualizowana w ujęciu kwartalnym) wyniosła 2,88% i była niższa w porównaniu z poprzednim kwartałem o 44 p.b., a o 60 p.b. w stosunku do analogicznego kwartału ub.r. W II kwartale miały miejsce dwie z trzech obniżek stóp procentowych wprowadzonych w okresie bieżącego roku. Do końca I półrocza znalazły one pełne odzwierciedlenie w ofercie oprocentowania Grupy, oddziałując zarówno na stronę dochodową, jak i kosztową wyniku odsetkowego Grupy. Jednocześnie obserwowano dalszy odpływ środków z depozytów terminowych, wyhamowanie dynamiki sprzedaży należności kredytowych w efekcie szoku ekonomicznego związanego z pandemią COVID-19 oraz znaczne inwestycje wolnych środków w papiery dłużne o stosunkowo niskiej rentowności. Większość z ww. czynników oddziaływała na marżę negatywnie.

### Wynik z tytułu prowizji

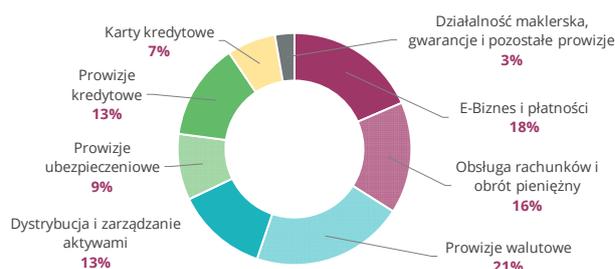
Wynik z tytułu prowizji (w mln zł)	I poł. 2020	I poł. 2019	Zmiana r/r
Prowizje walutowe	225,7	220,6	2,3%
E-Biznes i płatności <sup>1)</sup>	174,3	192,6	-9,5%
Obsługa rachunków i obrót pieniężny <sup>2)</sup>	152,0	162,2	-6,3%
Prowizje kredytowe <sup>3)</sup>	143,8	140,2	2,6%
Dystrybucja i zarządzanie aktywami	114,9	132,2	-13,1%
Prowizje ubezpieczeniowe	99,8	96,2	3,7%
Karty kredytowe	65,5	70,4	-7,0%
Działalność maklerska	52,9	27,4	93,1%
Gwarancje i poręczenia <sup>4)</sup>	16,3	27,5	-40,7%
Pozostałe prowizje <sup>5)</sup>	(15,1)	(26,9)	-43,9%
<b>Razem</b>	<b>1 030,1</b>	<b>1 042,4</b>	<b>-1,2%</b>

- 1) Prowizje dot. płatności (zagranicznych, masowych, transferów Western Union), finansowania handlu zagranicznego, kart debetowych, obsługi instytucji zewnętrznych oraz innych usług elektronicznych i telekomunikacyjnych.  
2) Przychody prowizyjne z tytułu obsługi rachunków i obrotu pieniężnego zostały pomniejszone o analogiczne koszty, które w Nocie 7 „Skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku” zawarte są w pozycji „pozostałe” (1,2 mln zł za I połowę 2020 r. i 0,5 mln zł za I połowę 2019 r.).  
3) Dochody prowizyjne z działalności kredytowej, faktoringowej i leasingowej, które nie podlegają amortyzacji do dochodu odsetkowego. Linia obejmuje m.in. koszty pośrednictwa kredytowego.  
4) Przychody prowizyjne z tytułu gwarancji i poręczeń zostały pomniejszone o analogiczne koszty, które w Nocie 7 „Skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku” zawarte są w pozycji „pozostałe” (1,2 mln zł za I połowę 2020 r. i 6,8 mln zł za I połowę 2019 r.).  
5) Prowizje z tytułu organizowania emisji i pozostałe.

STRUKTURA WYNIKU Z TYTUŁU PROWIZJI W I POŁ. 2020 R.



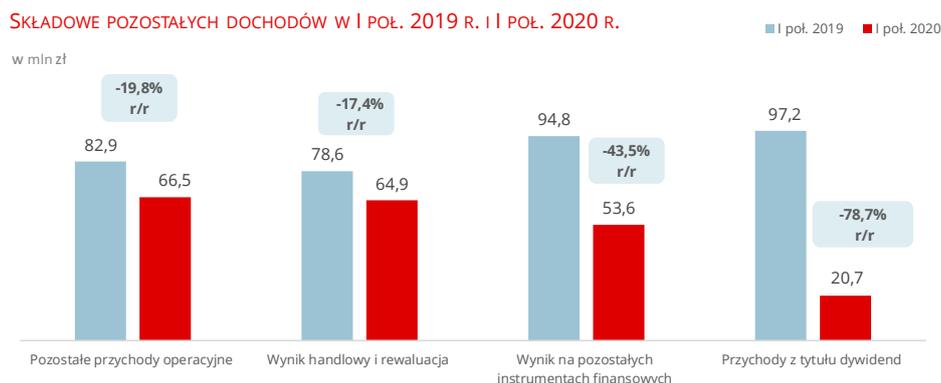
STRUKTURA WYNIKU Z TYTUŁU PROWIZJI W I POŁ. 2019 R.



Wynik z tytułu prowizji za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 r. wyniósł 1 030,1 mln zł i był niższy w stosunku rocznym o 1,2%, co jest wypadkową działalności poszczególnych linii biznesowych Santander Bank Polska S.A. i spółek zależnych. Poniżej omówiono najważniejsze zmiany:

- Prowizje z działalności maklerskiej wzrosły o 93,1% r/r w związku z uaktywnieniem się wszystkich grup klientów Santander Biuro Maklerskie szukających okazji inwestycyjnych w następstwie załamania się rynków giełdowych i ich podwyższonej zmienności. Wzrost obrotów wspierały procesy zdalne w ramach bankowości internetowej i mobilnej, w tym nowy proces otwierania rachunków inwestycyjnych.
- Dochody prowizyjne z tytułu dystrybucji i zarządzania aktywami obniżyły się o 13,1% r/r w konsekwencji głębokich przecen na rynku akcji w marcu 2020 r. Rozwój sytuacji na rynkach finansowych spowodował spadek wartości średnich aktywów netto w zarządzaniu spółki Santander TFI S.A. oraz zawężanie się marży w związku ze zmianami w strukturze aktywów i poziomie opłat.
- Wzrost o 2,6% r/r wyniku z tytułu prowizji kredytowych jest wypadkową spadku kosztów pośrednictwa kredytowego w ramach rozliczeń Santander Consumer Bank S.A. z siecią partnerów detalicznych oraz zmniejszenia przychodów ze sprzedaży kredytów w rachunku bieżącym dla małych i średnich firm pod wpływem uwarunkowań związanych z COVID-19.
- Umiarkowana poprawa dochodów z prowizji walutowych (+2,3% r/r) powstała dzięki obrotom generowanym w ramach elektronicznej wymiany walut e-FX (moduł platformy iBiznes24) i Kantor Santander (dostępny w Santander online i Santander mobile) przy spadku średniego kwotowania.
- Wyższe o 3,7% r/r dochody prowizyjne netto z tytułu ubezpieczeń to efekt dobrego tempa sprzedaży ubezpieczeń komunikacyjnych przez Santander Leasing S.A. oraz rozpoznania przez Santander Consumer Bank S.A. jednorazowego przychodu z aktualizacji parametrów rezerwy na zwroty składek ubezpieczeniowych w wysokości 13 mln zł (w ramach rewizji modelu kalkulacji takich rezerw).
- Spadek dochodu prowizyjnego generowanego w ramach obsługi rachunków i obrotu pieniężnego (-6,3% r/r) to m.in. przejaw spadku transakcyjności klientów, a w linii produktowej eBiznes i płatności (-9,5% r/r) również skutek zmiany zasad realizacji płatności transgranicznych w euro zgodnie z nowymi regulacjami unijnymi.
- Wynik prowizyjny z tytułu wydawnictwa i obsługi połączonego portfela kart kredytowych Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A. zmniejszył się o 7,0% w wyniku spadku liczby kart w związku z modyfikacjami produktowymi i zmianami w intensywności prowadzonych działań promocyjnych i CRM. Jednocześnie w marcu i kwietniu 2020 r. zmniejszyła się transakcyjność kart kredytowych, w tym liczba przelewów dokonywanych z kart kredytowych i przewalutowań.
- Dochody prowizyjne netto z tytułu gwarancji i poręczeń zmniejszyły się o 40,7% r/r pod wpływem wyższych kosztów Banku i spółek zależnych związanych w działalnością gwarancyjną i sekurytyzacyjną, głównie w ramach dywersyfikacji źródeł finansowania i zarządzania kapitałem.

## Dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne



Zaprezentowane na powyższym wykresie dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły łącznie 205,7 mln zł i zmniejszyły się o 41,8% r/r pod wpływem zmienności rynku instrumentów finansowych oraz działań nadzoru finansowego na rzecz bezpieczeństwa systemu finansowego poprzez ograniczanie dystrybucji zysków nadzorowanych podmiotów. Zgodnie z zaleceniem KNF podmioty ubezpieczeniowe z Grupy Kapitałowej Aviva znajdujące się w portfelu Santander Bank Polska S.A. zatrzymały całość wypracowanego zysku za 2019 r., co w ujęciu skonsolidowanym wpłynęło na spadek o 78,7% r/r przychodów z tytułu dywidend.

- Wynik handlowy za I połowę 2020 r. wraz z rewaluacją osiągnął wartość dodatnią na poziomie 64,9 mln zł i zmniejszył się o 17,4% r/r za sprawą:
  - ✓ operacji na rynku pochodnych instrumentów finansowych, międzybankowym rynku walutowym oraz rynku handlowych transakcji walutowych, które wygenerowały łączny zysk w wysokości 76,6 mln zł, tj. o 7,0% mniej niż w tym samym okresie ub.r.; linia ta nie uwzględnia dochodu odsetkowego z transakcji CIRS i IRS desygnowanych jako instrumenty zabezpieczające w rachunkowości zabezpieczeń przepływów pieniężnych (70,5 mln zł za I połowę 2020 r. wobec 89,6 mln zł za I połowę 2019 r.), które ujmowane są w przychodach odsetkowych;
  - ✓ negatywnej zmiany wartości godziwej należności z tytułu kart kredytowych obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy w wysokości 16,7 mln zł w I połowie 2020 r. wobec wzrostu wartości godziwej na poziomie 19,0 mln zł w I połowie 2019 r.;
  - ✓ operacji kapitałowymi inwestycyjnymi papierami wartościowymi wycenianymi w wartości godziwej przez wynik finansowy, które przyniosły stratę w wysokości 9,4 mln zł w I połowie 2020 r., niższą o 7,2 mln zł od ujętej w okresie porównawczym.

Negatywny wpływ ww. składowych wyniku handlowego został ograniczony przez dodatni wynik na operacjach dłużnymi aktywami finansowymi wycenianymi w wartości godziwej przez wynik finansowy w wysokości 14,4 mln zł wobec straty w wysokości 20,6 mln zł w analogicznym okresie poprzedniego roku.

- Wynik na pozostałych instrumentach finansowych wyniósł 53,6 mln zł wobec 94,8 mln zł w analogicznym okresie 2019 r. Przy wsparciu trendów rynkowych (niska rentowność obligacji) Grupa zrealizowała zysk w wysokości 60,5 mln zł na sprzedaży obligacji skarbowych (49,0 mln zł w I połowie 2019 r.) oraz odnotowała pozytywną zmianę wartości godziwej akcji Visa Inc. w wysokości 3,3 mln zł wobec pozytywnej zmiany w analogicznym okresie ub.r. na poziomie 42,2 mln zł (bez różnic kursowych).
- Pozostałe przychody operacyjne osiągnęły wartość 66,5 mln zł i spadły o 19,8% r/r za sprawą wyniku z tytułu sprzedaży/likwidacji składników majątku trwałego i aktywów do zbycia, który w bieżącym okresie wyniósł 2,2 mln zł i był niższy o 19,0 mln zł r/r. Wpływ ww. negatywnej zmiany złagodziło wyższe o 5,5 mln zł rozwiązanie rezerw na zobowiązania sporne i inne aktywa oraz przychody z tytułu modyfikacji umów leasingu w wysokości 4,7 mln zł.

## Odpisy z tytułu utraty wartości

Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych należności wycenianych w zamortyzowanym koszcie (w mln zł)	Koszyk 1		Koszyk 2		Koszyk 3		POCI		Razem	Razem
	I poł. 2020	I poł. 2019	I poł. 2020	I poł. 2019	I poł. 2020	I poł. 2019	I poł. 2020	I poł. 2019	I poł. 2020	I poł. 2019
Odpis na należności od banków	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Odpis na należności od klientów	(56,0)	(46,7)	(464,8)	(246,6)	(444,6)	(392,7)	5,1	39,0	(960,3)	(647,0)
Przychód z tytułu należności odzyskanych	-	-	-	-	7,1	1,6	-	-	7,1	1,6
Odpis na kredytowe zobowiązania pozabilansowe	3,6	15,8	(3,7)	3,3	6,1	7,1	-	-	6,0	26,2
<b>Razem</b>	<b>(52,4)</b>	<b>(30,9)</b>	<b>(468,5)</b>	<b>(243,3)</b>	<b>(431,4)</b>	<b>(384,0)</b>	<b>5,1</b>	<b>39,0</b>	<b>(947,2)</b>	<b>(619,2)</b>

W I połowie 2020 r. obciążenie rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. z tytułu odpisów netto na oczekiwane starty kredytowe w portfelu należności wyniosło 947,2 mln zł wobec 619,2 mln zł w analogicznym okresie ub.r. Zawarte w tej kwocie saldo odpisów Grupy Santander Consumer Bank S.A. osiągnęło wartość 166,1 mln zł i było relatywnie stabilne (+3,1% r/r) w porównaniu z okresem bazowym, gdy wyniosło 161,1 mln zł.

Zwiększenie salda odpisów na należności kredytowe od klientów Grupy z 647,0 mln zł za I połowę 2019 r. do 960,3 mln zł za I połowę 2020 r. odzwierciedla:

- ✓ umiarkowany wzrost nowych ekspozycji kredytowych, m.in. w portfelu kredytów konsumenckich i hipotecznych;
- ✓ wzrost ryzyka kredytowego w branżach najbardziej dotkliwie odczuwających skutki zamrożenia gospodarki;
- ✓ indywidualne przypadki pogorszenia się sytuacji finansowej klientów firmowych;
- ✓ utworzenie dodatkowego odpisu w wys. 150,3 mln zł na oczekiwane straty kredytowe jako korekty do wartości wynikających z modeli w warunkach niepewności co do dalszego rozwoju sytuacji gospodarczej.

W I połowie 2020 r. Grupa odnotowała wyższy o 28,7 mln zł r/r zysk brutto na sprzedaży wierzytelności kredytowych Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A., wynoszący 18,7 mln zł. Sprzedano portfele należności kredytowych od klientów indywidualnych i firm o łącznej wartości 894,2 mln zł. Analogiczne transakcje z I połowy 2019 r. dotyczyły wierzytelności kredytowych na kwotę 533,3 mln zł i przyniosły 10,1 mln zł straty brutto.

Wskaźnik kredytów niepracujących (z uwzględnieniem ekspozycji POCI) wyniósł 5,6% na 30 czerwca 2020 r. wobec 4,7% na 30 czerwca 2019 r. przy relacji odpisów z tytułu utraty wartości do średniego stanu należności kredytowych brutto wycenianych w zamortyzowanym koszcie na poziomie 1,06% wobec 0,88% rok wcześniej.

## Koszty ogółem

Koszty ogółem (w mln zł)	I poł. 2020	I poł. 2019	Zmiana r/r
Koszty pracownicze i koszty działania, w tym:	(1 688,7)	(1 870,1)	-9,7%
- Koszty pracownicze	(793,7)	(982,8)	-19,2%
- Koszty działania	(895,0)	(887,3)	0,9%
Amortyzacja	(299,0)	(309,8)	-3,5%
- Amortyzacja rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych	(194,8)	(202,4)	-3,8%
- Amortyzacja aktywów z tytułu prawa do użytkowania	(104,2)	(107,4)	-3,0%
Pozostałe koszty operacyjne	(241,4)	(72,8)	231,6%
<b>Koszty ogółem</b>	<b>(2 229,1)</b>	<b>(2 252,7)</b>	<b>-1,0%</b>

W I połowie 2020 r. całkowite koszty operacyjne Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. spadły o 1,0% r/r do 2 229,1 mln zł. W ujęciu porównywalnym, tj.

- przy założeniu stałego poziomu opłat należnych BFG w obu analizowanych okresach (tzn. usuwając nadwyżkę w wysokości 86,7 mln zł z bazy kosztowej za I połowę 2020 r.) oraz
- po wyłączeniu:
  - ✓ z bieżącego okresu sprawozdawczego rezerw utworzonych na ryzyko prawne związane z roszczeniami klientów ws. walutowych kredytów hipotecznych (63,2 mln zł) oraz ws. zwrotu części opłat z tytułu przedterminowej spłaty kredytów konsumenckich (47,1 mln zł);

- ✓ z obu analizowanych okresów rezerw na restrukturyzację zatrudnienia w Santander Consumer Bank S.A. (11,1 mln zł za I połowę 2020 r. i 6,3 mln zł za I połowę 2019 r.) i w Santander Bank Polska S.A. (80 mln zł za I połowę 2019 r.);

porównywalne koszty operacyjne spadły o 6,7% w stosunku rocznym.

Wskaźnik określający relację kosztów do dochodów Grupy umiarkowanie się zwiększył, osiągając poziom 51,5% wobec 48,7% za I połowę 2019 r. Uwzględniając wcześniej wymienione wyłączenia pozycji kosztowych i dochodowych, porównywalny wskaźnik kosztów do dochodów obniżył się z 47,8% do 47,0% za I połowę 2020 r.

## Koszty pracownicze

W I połowie 2020 r. koszty pracownicze Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 793,7 mln zł i zmniejszyły się o 19,2% r/r. W ujęciu porównywalnym, tj. po wyłączeniu rezerw na restrukturyzację zatrudnienia z obu analizowanych okresów, skonsolidowana baza kosztów pracowniczych wykazuje spadek w tempie 12,7% r/r. Zmiana ta odzwierciedla niższą bazę stałych kosztów pracy przy spadku średniego zatrudnienia o 8,1% r/r. Efekt ten osiągnięto realizując zobowiązania w zakresie okresowej regulacji płac oraz wypłaty premii rocznej powiązanej z oceną pracowniczą.

## Koszty działania

Koszty działania Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. były stabilne (+0,9% r/r) i wyniosły 895,0 mln zł. Największą składową w tej kategorii kosztów są koszty ponoszone na rzecz BFG, KNF i KDPW, które zwiększyły się o 32,0% r/r, głównie w efekcie wzrostu składek na rzecz BFG, w tym rocznej składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków należnej za 2020 r. (+24,0% r/r do 247,2 mln zł) oraz kwartalnej składki na fundusz gwarancyjny (+92,2% do 80,8 mln zł). Gdyby ww. składki pozostały na ubiegłorocznym poziomie, koszty działania Grupy zmniejszyłyby się o 8,9% r/r, co ilustruje skalę zrealizowanych oszczędności.

W I połowie 2020 r. największy spadek (-43,3% r/r) odnotowano w linii „marketing i reprezentacja” w wyniku zakończenia kontynuowanej w ubiegłym roku kampanii utrwalającej świadomość marki Banku. W związku z postępującym procesem optymalizacji sieci oddziałów i mniejszą skalą remontów zmniejszyły się „koszty utrzymania budynków” (-18,5 r/r), a jednocześnie spadły „koszty z tytułu leasingów krótkoterminowych i leasingów aktywów o niskiej wartości” (-39,9 % r/r) oraz „koszty zabezpieczenia banku” (-16,8% r/r). Niższa liczba oddziałów, zoptymalizowany proces zasileń gotówkowych oraz aktywne zarządzanie flotą pojazdów zredukowało koszty generowane przez „samochody, usługi transportowe i transport wartości” (-14,7% r/r). Koszty pozostałych usług obcych zostały ograniczone (-15,1% r/r) wraz z liczbą spotkań i zapotrzebowaniem na usługi zewnętrzne.

Jednocześnie wzrosły koszty eksploatacji systemów informatycznych (+7,3% r/r) związane z realizacją licznych projektów informatycznych oraz zapewnieniem wsparcia i serwisu systemów wykorzystywanych w ramach Grupy Santander i lokalnie (m.in. przez Bankowość Oddziałową oraz Multikanałowe Centrum Komunikacji).

## Efektywna stopa podatkowa

Po półroczu 2020 r. efektywna stopa podatkowa (w ujęciu skonsolidowanym) wyniosła 34,8% wobec 26,4% w analogicznym okresie ubiegłego roku ze względu na niższy zysk brutto za I półrocze 2020 r. (-39,9% r/r), niższy poziom otrzymanych dywidend (-78,7% r/r) z portfela spółek niekontrolowanych oraz wzrost opłat na rzecz BFG (+35,9% r/r).

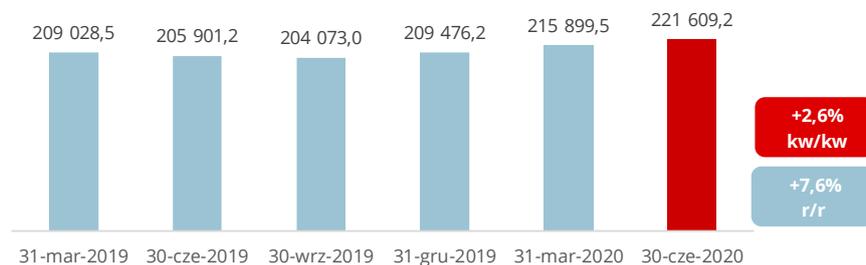
## 2. Sprawozdanie z sytuacji finansowej

### Skonsolidowane aktywa

Według stanu na dzień 30 czerwca 2020 r. aktywa ogółem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 221 609,2 mln zł, co oznacza wzrost w skali półrocza o 5,8%, a w skali roku wzrost o 7,6%. Wielkość i strukturę sprawozdania z sytuacji finansowej Grupy determinuje jednostka dominująca, której udział w całości skonsolidowanych aktywów stanowił 87,7% w porównaniu z 86,6% na koniec grudnia 2019 r.

AKTYWA RAZEM NA KONIEC KOLEJNYCH KWARTAŁÓW  
2019 R. I 2020 R.

w mln zł



## Składniki skonsolidowanych aktywów w ujęciu analitycznym

Składniki aktywów w mln zł (ujęcie analityczne)	Struktura 30.06.2020		Struktura 31.12.2019		Struktura 30.06.2019		Zmiana 1/3	Zmiana 1/5
	1	2	3	4	5	6		
Należności od klientów <sup>1)</sup>	142 622,1	64,4%	143 402,6	68,5%	140 725,7	68,4%	-0,5%	1,3%
Inwestycyjne aktywa finansowe	56 806,9	25,6%	41 328,1	19,7%	38 081,4	18,5%	37,5%	49,2%
Gotówka i operacje z bankami centralnymi	4 211,9	1,9%	7 973,0	3,8%	6 041,1	2,9%	-47,2%	-30,3%
Należności od banków	3 987,6	1,8%	3 716,6	1,8%	2 310,8	1,1%	7,3%	72,6%
Rzeczowy majątek trwały, wartości niematerialne, wartość firmy i aktywa z tytułu praw do użytkowania	3 956,5	1,8%	4 197,1	2,0%	4 124,8	2,0%	-5,7%	-4,1%
Aktywa z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	3 299,8	1,5%	2 940,7	1,4%	9 263,4	4,5%	12,2%	-64,4%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	2 750,9	1,2%	2 102,5	1,0%	1 615,6	0,8%	30,8%	70,3%
Pozostałe aktywa <sup>2)</sup>	3 973,5	1,8%	3 815,6	1,8%	3 738,4	1,8%	4,1%	6,3%
<b>Razem</b>	<b>221 609,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>209 476,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>205 901,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,8%</b>	<b>7,6%</b>

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

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

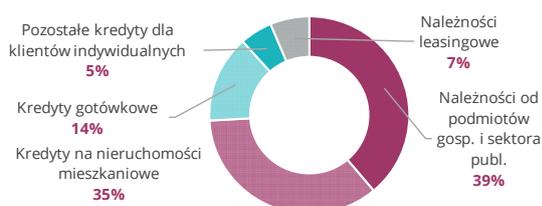
W zaprezentowanym powyżej uproszczonym sprawozdaniu z sytuacji finansowej na dzień 30 czerwca 2020 r. największy udział (64,4%) w skonsolidowanych aktywach miały należności netto od klientów, które wyniosły 142 622,1 mln zł i były zbliżone do poziomu z końca grudnia 2019 r. (-0,5%) w efekcie spowolnienia akcji kredytowej. W I półroczu br. wyhamowała sprzedaż kredytów konsumpcyjnych, a za sprawą rządowych pakietów wsparcia dla przedsiębiorstw obniżył się popyt na kredyty firmowe, zwłaszcza linie w rachunku bieżącym. Jednocześnie profil ryzyka klientów stał się bardziej dynamiczny.

W ramach zarządzania płynnością i strukturą bilansu Grupy w okresie pierwszych sześciu miesięcy 2020 r. zmniejszył się poziom „gotówki i operacji z bankami centralnymi” (-47,2%), a jednocześnie wzrosło saldo inwestycyjnych aktywów finansowych (+37,5%), głównie dłużnych inwestycyjnych papierów wartościowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody. Zmiany te odzwierciedlają uwolnienie płynności dzięki obniżeniu przez NBP stopy rezerwy obowiązkowej oraz aktualną tendencję w zakresie lokowania wolnych środków w obligacje Skarbu Państwa, a także obligacje Polskiego Funduszu Rozwoju i Banku Gospodarstwa Krajowego finansujące tarczę antykrzysową. W skali półrocza Grupa odnotowała też znaczny wzrost „aktywów przeznaczonych do obrotu i pochodnych instrumentów zabezpieczających” (+30,8%), którego źródłem były handlowe transakcje IRS (Interest Rates Swaps/wymiany stóp procentowych).

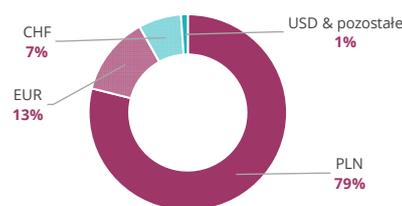
## Portfel kredytowy

Należności brutto od klientów w mln zł	30.06.2020	31.12.2019	30.06.2019	Zmiana	Zmiana
	1	2	3	1/2	1/3
Należności od klientów indywidualnych	81 390,3	80 895,6	77 374,5	0,6%	5,2%
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	57 699,8	58 455,0	59 417,1	-1,3%	-2,9%
Należności z tytułu leasingu finansowego	9 389,6	9 267,0	8 728,8	1,3%	7,6%
Pozostałe	36,4	29,4	25,4	23,8%	43,3%
<b>Razem</b>	<b>148 516,1</b>	<b>148 647,0</b>	<b>145 545,8</b>	<b>-0,1%</b>	<b>2,0%</b>

STRUKTURA PRODUKTOWA SKONSOLIDOWANYCH NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW NA 30.06.2020 R.



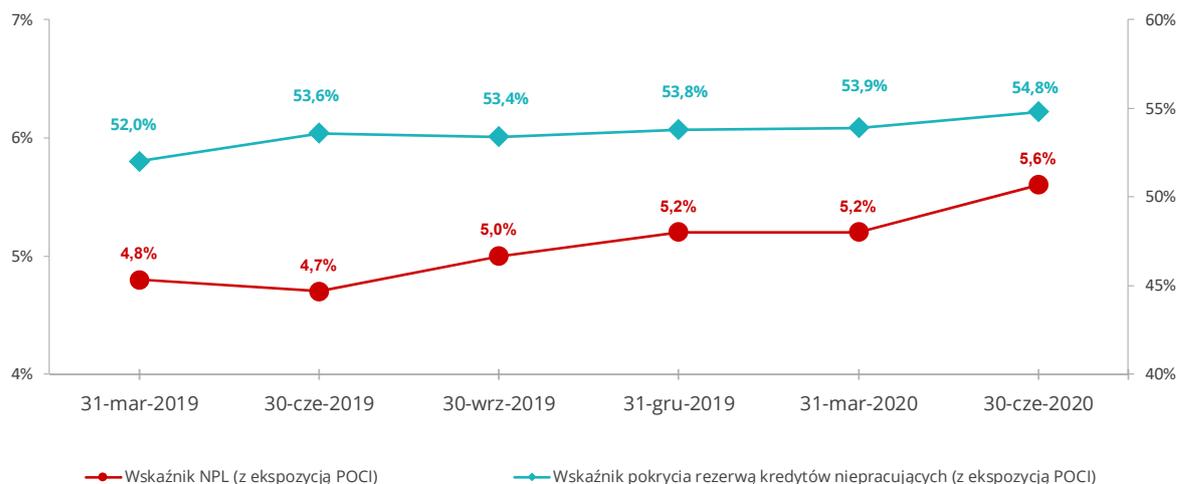
STRUKTURA WALUTOWA SKONSOLIDOWANYCH NALEŻNOŚCI OD KLIENTÓW NA 30.06.2020 R.



Na dzień 30 czerwca 2020 r. skonsolidowane należności brutto od klientów wyniosły 148 516,1 mln zł i w porównaniu z końcem 2019 r. utrzymały się na stabilnym poziomie. W składzie portfela znajdują się należności od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie w wysokości 146 331,0 mln zł (-0,1%), należności od klientów wyceniane do wartości godziwej przez inne całkowite dochody w wysokości 1 135,5 mln zł (+22,9%) oraz należności od klientów wyceniane do wartości godziwej przez wynik finansowy w wysokości 1 049,7 mln zł (-12,3%).

- Należności od klientów indywidualnych zwiększyły się o 0,6%, osiągając wartość 81 390,3 mln zł. Największą składową tego agregatu były kredyty na nieruchomości mieszkaniowe, które wzrosły o 2,2% do kwoty 52 340,0 mln zł. Na drugiej pozycji pod względem wartości plasują się kredyty gotówkowe, które osiągnęły poziom 21 252,6 mln zł, tj. wyższy o 0,5% w porównaniu z końcem 2019 r. Zarówno w Santander Bank Polska S.A., jak i w Santander Consumer Bank S.A. sprzedaż kredytów gotówkowych wyraźnie zwołała, szczególnie w okresie zamrożenia gospodarki.
- Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego spadły o 1,3% do 57 699,8 mln zł w związku z niższym popytem na kredyt wśród przedsiębiorstw, zwłaszcza kredyt w rachunku bieżącym. Wynika to z zaspokojenia potrzeb części firm przez rządowy pakiet pomocowy, niepewność podmiotów gospodarczych co do zakresu i skali wpływu pandemii na perspektywę ekonomiczną oraz zmiany profilu ryzyka klientów z branż najbardziej dotkniętych przez COVID-19. Prezentowane w tej linii ekspozycje kredytowe spółek Santander Leasing S.A., Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. i PSA Finance Polska Sp. z o.o. z tytułu finansowania maszyn i pojazdów wyniosły na koniec czerwca 5,2 mld zł (5,1 mld zł na koniec 2019 r.).
- Należności z tytułu leasingu finansowego spółek zależnych Santander Bank Polska S.A. wyniosły 9 389,6 mln zł i zwiększyły się o 1,3% pod wpływem sprzedaży w segmencie maszyn i urządzeń oraz pojazdów.

## WSKAŹNIKI JAKOŚCI NALEŻNOŚCI KREDYTOWYCH W POSZCZEGÓLNYCH KWARTAŁACH 2019 R. I 2020 R.



Wskaźnik kredytów niepracujących, z uwzględnieniem ekspozycji POICI (tj. portfela zakupionych lub utworzonych aktywów finansowych, które w momencie początkowego ujęcia objęte zostały utratą wartości ze względu na ryzyko kredytowe), wyniósł 5,6% na 30 czerwca 2020 r. w porównaniu z 5,2% sześć miesięcy wcześniej i 4,7% dwanaście miesięcy wcześniej. Wskaźnik pokrycia odpisem aktualizacyjnym należności niepracujących wyniósł 54,8% wobec 53,8% na 31 grudnia 2019 r. i 53,6% na 30 czerwca 2019 r.

## Skonsolidowane zobowiązania i kapitały w ujęciu analitycznym

Składniki zobowiązań i kapitałów w mln zł (ujęcie analityczne)	30.06.2020	Struktura 30.06.2020	31.12.2019	Struktura 31.12.2019	30.06.2019	Struktura 30.06.2019	Zmiana	Zmiana
	1	2	3	4	5	6	1/3	1/5
Zobowiązania wobec klientów	165 889,5	74,9%	156 480,3	74,7%	149 675,5	72,7%	6,0%	10,8%
Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	12 670,3	5,7%	13 259,8	6,3%	12 516,1	6,1%	-4,4%	1,2%
Zobowiązania wobec banków	5 370,7	2,4%	5 031,8	2,4%	3 456,3	1,7%	6,7%	55,4%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	4 510,0	2,0%	2 852,4	1,4%	2 679,0	1,3%	58,1%	68,3%
Zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	1 084,2	0,5%	990,9	0,5%	7 816,3	3,8%	9,4%	-86,1%
Pozostałe pasywa <sup>1)</sup>	4 197,0	1,9%	3 881,5	1,8%	4 228,3	2,0%	8,1%	-0,7%
Kapitały razem	27 887,5	12,6%	26 979,5	12,9%	25 529,7	12,4%	3,4%	9,2%
<b>Razem</b>	<b>221 609,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>209 476,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>205 901,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,8%</b>	<b>7,6%</b>

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

W skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 30 czerwca 2020 r. zobowiązania wobec klientów wyniosły 165 889,5 mln zł i zwiększyły się w okresie pierwszych 6 miesięcy 2020 r. o 6,0%, m.in. dzięki środkom klientów pochodzącym z rządowych pakietów pomocowych w ramach przeciwdziałania skutkom gospodarczym COVID-19. Zobowiązania wobec klientów miały dominujący udział w całkowitych zobowiązaniach i kapitałach Grupy (74,9%) i stanowiły główne źródło finansowania aktywów Grupy.

W porównaniu z końcem 2019 r. znaczący wzrost odnotowały „zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające (+58,1%) napędzane przez pochodne transakcje na stopę procentową w okresie wysokiej zmienności rynków finansowych.

Pozycja łącząca zobowiązania podporządkowane i zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych zmniejszyła się o 4,4%, co stanowi wypadkową emisji instrumentów dłużnych przez spółki z Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. o łącznej wartości nominalnej 3 120,7 mln zł, wykupu papierów wartościowych w terminie ich zapadalności na kwotę 2 867,6 mln zł oraz ich umorzenia na kwotę 1 052,9 mln zł.

W I połowie 2020 r. spółka Santander Factoring Sp. z o.o. przeprowadziła emisję obligacji zmiennokuponowych serii G o wartości nominalnej 620 mln zł, a spółka Santander Leasing S.A. emisję dwóch serii obligacji zmiennokuponowych na łączną kwotę 990 mln zł (w tym serii D na kwotę 440 mln zł i serii E na kwotę 550 mln zł). W związku z ogólną sytuacją na rynku obligacji w kwietniu 2020 r. przeprowadzono częściowy wykup (w celu umorzenia) obligacji serii D na kwotę 363,3 mln zł z dyskontem na poziomie 99,85% wartości nominalnej.

Ponadto w ramach umowy sekurytyzacji z grudnia 2018 r., którą w marcu 2020 r. uzupełniono o aneks zwiększający wartość finansowania o 100 mln euro, jednostka specjalnego przeznaczenia Santander Leasing Poland Securitization 01 DAC wyemitowała obligacje o łącznej wartości 330 mln euro (obligacje wyemitowane w grudniu 2018 r. na kwotę 230 mln euro zostały umorzone). Obligacje senioralne Santander Leasing Poland Securitization 01 zostały zabezpieczone przez zastaw rejestrowy na prawach do przepływów pieniężnych z sekurytyzowanych aktywów.

W porównaniu z 31 grudnia 2019 r. kapitały razem wzrosły o 3,4% do 27 887,5 mln zł na podstawie uchwały Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Santander Bank Polska S.A. z dnia 22 czerwca 2020 r. ws. zatrzymania całości zysku wypracowanego w 2019 r. w kwocie 2 113,5 mln zł. Więcej szczegółów zaprezentowano w części 4 „Zarządzanie kapitałem”, rozdz. IX „Zarządzanie ryzykiem i kapitałem”.

## Baza depozytowa

Struktura podmiotowa środków depozytowych

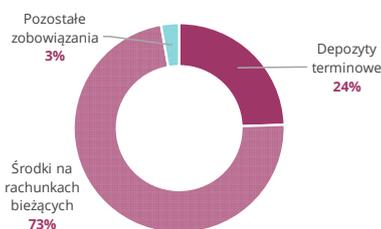
	30.06.2020	31.12.2019	30.06.2019	Zmiana	Zmiana
Zobowiązanie wobec klientów w mln zł	1	2	3	1/2	1/3
Zobowiązania wobec klientów indywidualnych	96 477,0	91 716,3	90 496,9	5,2%	6,6%
Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	69 412,5	64 764,0	59 178,6	7,2%	17,3%
<b>Razem</b>	<b>165 889,5</b>	<b>156 480,3</b>	<b>149 675,5</b>	<b>6,0%</b>	<b>10,8%</b>

W ciągu sześciu pierwszych miesięcy 2020 r. skonsolidowane zobowiązania wobec klientów wzrosły o 6,0% i na koniec czerwca wyniosły 165 889,5 mln zł.

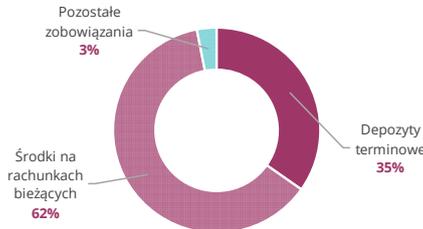
- Baza depozytowa pochodząca od klientów indywidualnych osiągnęła wartość 96 477,0 mln zł i zwiększyła się o 5,2% za sprawą środków bieżących rosnących w tempie 16,4%. Tendencja wzrostowa objęła też salda na rachunkach oszczędnościowych (wchodzące w skład bazy środków bieżących), które zwiększyły się z 29,1 mld zł na koniec grudnia 2019 r. do 33,2 mld zł na koniec czerwca 2019 r. Środki zasilające rachunki bieżące pochodziły głównie z funduszy inwestycyjnych (-22,8%) oraz depozytów terminowych (-18%), które w ciągu I półrocza odnotowały silny odpływ ze względu na załamanie i podwyższoną zmienność rynków finansowych oraz głębokie obniżki stóp procentowych NBP przekładające się na ofertę cenową depozytów.
- Wartość zobowiązań wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego wzrosła o 7,2% do 69 412,5 mln zł wraz z wartością sald na rachunkach bieżących (+37,1%), co m.in. jest efektem wpłat środków pomocowych na rachunki bieżące podmiotów gospodarczych w ramach rządowej tarczy antykryzysowej. Ww. zasilenia zrekompensowały odpływ środków z depozytów terminowych w tempie 34,3%.

Struktura terminowa środków depozytowych

STRUKTURA SKONSOLIDOWANYCH ZOBOWIĄZAŃ WOBEC KLIENTÓW NA 30.06.2020 R.



STRUKTURA SKONSOLIDOWANYCH ZOBOWIĄZAŃ WOBEC KLIENTÓW NA 31.12.2019 R.



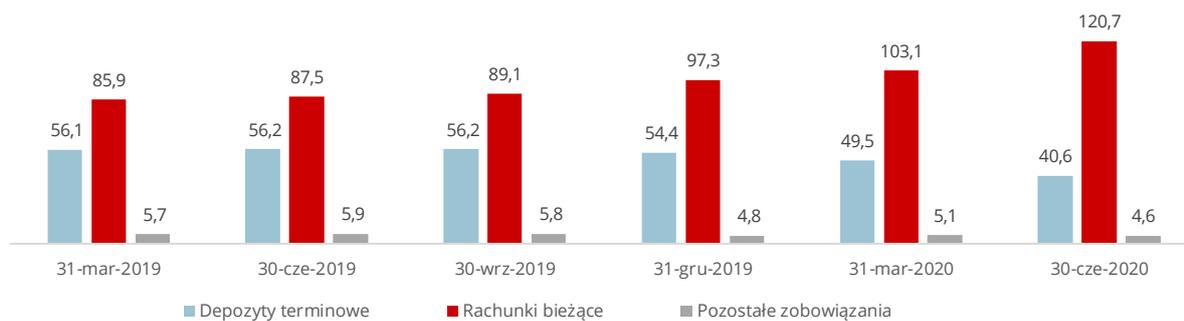
Całkowite zobowiązania Grupy z tytułu depozytów terminowych od klientów osiągnęły wartość 40 630,8 mln zł i spadły w skali I półrocza br. o 25,3%, salda na rachunkach bieżących wzrosły o 24% do 120 674,7 mln zł, a pozostałe zobowiązania Grupy zamknęły się kwotą 4 584,0 mln zł i zmniejszyły się o 4,2%.

Największą składową pozostałych zobowiązań były „kredyty i pożyczki” (3 439,2 mln zł wobec 3 537,0 mln zł na 31 grudnia 2019 r.) wyodrębnione w kategorii „zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych”, które obejmują finansowanie pozyskane z międzynarodowych organizacji finansowych (Europejski Bank Inwestycyjny/EBI, Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju/EBOiR, Bank Rozwoju Rady Europy/CEB) na akcję kredytową Banku i spółek zależnych. Spadek ww. zobowiązań wynika ze spłat zaciągniętych kredytów zgodnie z harmonogramem i uruchomienia transzy w wysokości 50 mln euro w ramach umowy spółki Santander Leasing S.A. zawartej z EBOiR w ubiegłym roku.

W dniu 24 kwietnia 2020 r. Santander Bank Polska S.A. zawarł umowę kredytu z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym na kwotę 50 mln euro, która zostanie przeznaczona na finansowanie klientów z segmentu MŚP i korporacyjnego (Midcap). Uruchomienie kredytu nastąpi w ciągu 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

#### DEPOZyty TERMINOWE I BIEŻĄCE\* NA KONIEC KOLEJNYCH KWARTAŁÓW 2019 R. I 2020 R.

w mln zł



\* zawierają konta oszczędnościowe

### 3. Wybrane wskaźniki finansowe

Wybrane wskaźniki finansowe Grupy Santander Bank Polska S.A.	I poł. 2020	I poł. 2019 <sup>11)</sup>
Koszty / dochody	51,5%	48,7%
Wynik z tytułu odsetek / dochody ogółem	71,5%	69,8%
Marża odsetkowa netto <sup>1)</sup>	3,09%	3,48%
Wynik z tytułu prowizji / dochody ogółem	23,8%	22,5%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów	86,0%	94,0%
Wskaźnik kredytów niepracujących <sup>2)</sup>	5,6%	4,7%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących <sup>3)</sup>	54,8%	53,6%
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego <sup>4)</sup>	1,06%	0,88%
ROE (zwrot z kapitału) <sup>5)</sup>	7,1%	10,1%
ROTE (zwrot z kapitału materialnego) <sup>6)</sup>	8,6%	12,1%
ROA (zwrot z aktywów) <sup>7)</sup>	0,8%	1,1%
Łączny współczynnik kapitałowy <sup>8)</sup>	18,76%	16,26%
Współczynnik kapitału Tier I <sup>9)</sup>	16,81%	14,45%
Wartość księgową na jedną akcję (w zł)	273,17	250,07
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł) <sup>10)</sup>	4,66	9,16

- 1) Zannualizowany w ujęciu narastającym wynik odsetkowy netto (bez przychodów odsetkowych z portfela dłużnych papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu oraz z pozostałych ekspozycji związanych z działalnością handlową) przez średnią wartość aktywów oprocentowanych netto z końca kolejnych kwartałów począwszy od końca roku poprzedzającego analizowany rok obrotowy (bez aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu, pochodnych instrumentów zabezpieczających, pozostałych ekspozycji związanych z działalnością handlową i pozostałych należności od klientów).
- 2) Należności brutto od klientów zakwalifikowane do koszyka 3 i ekspozycji POCl przez wyceniany w zamortyzowanym koszcie portfel należności brutto od klientów na koniec okresu sprawozdawczego.
- 3) Odpisy aktualizacyjne na wyceniane w zamortyzowanym koszcie należności od klientów zakwalifikowane do koszyka 3 oraz na ekspozycje z koszyka POCl przez wartość brutto tych należności na koniec okresu sprawozdawczego.
- 4) Odpis aktualizacyjny z tytułu utraty wartości należności kredytowych za cztery kolejne kwartały do średniego stanu należności kredytowych brutto od klientów (z końca bieżącego okresu sprawozdawczego i końca poprzedniego roku).
- 5) Zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej za cztery kolejne kwartały do średniego stanu kapitałów (z końca bieżącego okresu sprawozdawczego i końca poprzedniego roku) z wyłączeniem udziałów niekontrolujących, wyniku roku bieżącego i niepodzielonej części zysku. Porównywalny wskaźnik ROE na dzień 30.06.2020 r. wyniósł 10,2%.
- 6) Zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej za cztery kolejne kwartały do średniego stanu kapitału materialnego (z końca bieżącego okresu sprawozdawczego oraz końca roku poprzedniego) definiowanego jako kapitał własny należny akcjonariuszom jednostki dominującej pomniejszony o kapitał z aktualizacji wyceny, wynik roku bieżącego, dywidende, niepodzieloną część zysku, wartości niematerialne i prawne oraz wartość firmy.
- 7) Zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej za cztery kolejne kwartały do średniego stanu aktywów ogółem (z końca bieżącego okresu sprawozdawczego i końca poprzedniego roku). W ujęciu porównywalnym ROA na 30 czerwca 2020 r. wyniósł 1,1%.
- 8) Kalkulacja współczynnika kapitałowego uwzględnia fundusze własne oraz całkowity wymóg kapitałowy wyznaczony przy zastosowaniu metody standardowej dla poszczególnych rodzajów ryzyka zgodnie z przepisami tzw. pakietu CRD IV/CRR.
- 9) Współczynnik kapitału Tier I liczony jako iloraz kapitału Tier I i aktywów ważonych ryzykiem dla ryzyka kredytowego, rynkowego i operacyjnego.
- 10) Zysk za okres należny udziałowcom jednostki dominującej przez średnią ważoną liczbę akcji zwykłych.
- 11) Wskaźniki za I połowę 2019 r. zostały przeliczone z uwzględnieniem wpływu korekty ujęcia księgowego transakcji z przyrzeczeniem odkupu..

### 4. Dodatkowe informacje finansowe

#### Wybrane transakcje z podmiotami powiązаныmi

##### Kluczowe transakcje wzajemne z podmiotami zależnymi

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

Według stanu na 30 czerwca 2020 r. łączna wartość zaangażowania Banku z tytułu kredytów udzielonych bankowym i niebankowym spółkom zależnym (m.in. Santander Factoring sp. z o.o., Santander Leasing S.A., Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.) wyniosła 7 852,1 mln zł wobec 7 961,0 mln zł na dzień 31 grudnia 2019 r.

Depozyty utrzymywane w Banku przez spółki zależne (m.in. Santander Finanse Sp. z o.o., Santander Factoring Sp. z o.o., Santander TFI S.A., Santander Leasing Poland Securitization 01, Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., Santander Consumer Bank S.A., Santander F24 S.A.) osiągnęły wartość 384,2 mln zł wobec 353,5 mln zł na 31 grudnia 2019 r.

Finansowe zobowiązania warunkowe osiągnęły wartość 6 351,8 mln zł wobec 6 533,8 mln zł na 31 grudnia 2019 r., w tym gwarancje udzielone spółkom zależnym wyniosły 4 912,0 mln zł wobec 3 988,4 mln zł na 31 grudnia 2019 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 369,3 mln zł wobec 740,3 mln zł na 31 grudnia 2019 r., podczas gdy zobowiązania wyniosły 650,8 mln zł wobec 381,2 mln zł na dzień 31 grudnia 2019 r.

Więcej informacji nt. transakcji z podmiotami powiązаныmi zawarto w nocie 34 „Skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku” oraz w nocie 34 „Skróconego śródrocznego sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku”.

## Zobowiązania warunkowe i postępowania sądowe

### Gwarancje

Poniższe tabele prezentują wartość udzielonych zobowiązań warunkowych Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. oraz wszczęte postępowania sądowe.

Zobowiązania warunkowe udzielone	30.06.2020	31.12.2019
<b>Finansowe:</b>	<b>31 725,0</b>	<b>33 506,6</b>
- linie kredytowe	26 528,7	28 753,4
- kredyty z tyt. kart płatniczych	4 218,3	4 139,0
- akredytywy importowe	978,0	614,2
<b>Gwarancyjne</b>	<b>7 134,7</b>	<b>6 711,6</b>
<b>Rezerwa na zobowiązania pozabilansowe</b>	<b>(60,7)</b>	<b>(66,1)</b>
<b>Razem</b>	<b>38 799,0</b>	<b>40 152,1</b>

### Wszczęte postępowania sądowe

Wartość spraw sądowych z udziałem Grupy Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	30.06.2020	31.12.2019
Wartość przedmiotu sporu w sprawach z powództwa Grupy	967,7	925,7
Wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których Grupa jest pozwany <sup>1)</sup>	929,9	604,3
Wartość wierzytelności Grupy w sprawach o układ lub upadłość	49,6	49,4
<b>Wartość wszystkich prowadzonych spraw sądowych</b>	<b>1 947,2</b>	<b>1 579,4</b>
<b>Udział [%] spraw sądowych w kapitale własnym</b>	<b>6,98%</b>	<b>5,85%</b>
Wartość istotnych zakończonych postępowań	340,2	630,3

- 1) Według stanu na 30.06.2020 r. Grupa jest pozwany w 2 782 sprawach na tle kredytów indeksowanych lub denominowanych do waluty obcej (głównie CHF) o wartości przedmiotu sporu 519,3 mln zł, w tym 2 pozwy zbiorowe objęte są ustawą o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym:
- ✓ pozew złożony przeciw Santander Bank Polska S.A. dotyczący 527 kredytów indeksowanych do CHF na kwotę przedmiotu sporu 47 mln zł;
  - ✓ pozew złożony przeciw Santander Consumer Bank S.A. dotyczący 31 kredytów indeksowanych do CHF na kwotę przedmiotu sporu 38 tys. zł.
- Aktualny opis sytuacji prawnej w tym kontekście zamieszczono w nocie 32 „Zobowiązania warunkowe” „Skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku”.

## 5. Czynniki, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w perspektywie kolejnego półrocza

Następujące uwarunkowania zewnętrzne mogą mieć istotny wpływ na poziom wyników finansowych i działalność Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w II połowie 2020 r.

- Ewentualne dalsze zmiany polityki pieniężnej przez EBC, Fed i inne kluczowe banki centralne oraz przez NBP w celu łagodzenia recesji w globalnej gospodarce.
- Możliwe zwiększanie skali antykryzysowych działań rządu i agencji rządowych, skutkujące m.in. wyraźnym wzrostem emisji zadłużenia.
- Dalsze rozprzestrzenianie się pandemii i związane z tym ewentualne decyzje rządów nt. dalszego łagodzenia restrykcji gospodarczych i społecznych lub ich ponownego zaostrzenia.
- Wycena ryzyka kredytowego na rynkach finansowych.
- Zmiany dochodowości obligacji skarbowych uzależnione m.in. od oczekiwań dot. polityki pieniężnej i fiskalnej oraz zmian w płynności sektora bankowego.
- Zmiany popytu na kredyt bankowy pod wpływem zmiany sytuacji płynnościowej firm i oczekiwań dot. przyszłości.
- Zmiany sytuacji dochodowej gospodarstw domowych uzależnione m.in. od sytuacji na rynku pracy, ale też skali korzystania przez firmy z narzędzi pomocowych pozwalających podtrzymać zatrudnienie.
- Zmiany w decyzjach klientów dotyczących alokacji zasobów finansowych m.in. pod wpływem zmiany oczekiwań co do zwrotów z różnych rodzajów oszczędności i inwestycji.
- Dalszy rozwój sytuacji na globalnych giełdach i jego wpływ na popyt na jednostki funduszy inwestycyjnych i akcje przedsiębiorstw.

## IX. Zarządzanie ryzykiem i kapitałem

### 1. Podstawowe zasady zarządzania ryzykiem

Zarówno Bank, jak i pozostałe jednostki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. narażone 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, w tym technologiczne, ryzyko braku zgodności i reputacyjne.

Głównym celem zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. jest prowadzenie bezpiecznej i efektywnej działalności pozwalającej na generowanie zysku i rozwój w ramach wyznaczonych parametrów ryzyka. Tryb zarządzania ryzykiem określają standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach i rekomendacjach organów nadzoru bankowego.

Zarządzanie ryzykiem w Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. odbywa się w ramach profilu ryzyka, który wynika z przyjętego przez Bank ogólnego poziomu akceptacji ryzyka. Poziom akceptowalnego ryzyka - wyrażony w postaci zdefiniowanych i skwantyfikowanych limitów - zapisany jest 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 znacząco niekorzystnych. Na podstawie zatwierdzonych limitów ryzyka wyznaczane są limity obserwacyjne oraz konstruowane polityki zarządzania ryzykiem.

W ramach zintegrowanej struktury zarządzania ryzykiem wyodrębnione zostały specjalne jednostki organizacyjne odpowiedzialne za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka, co gwarantuje niezależność funkcji zarządzania ryzykiem od jednostek podejmujących ryzyko. Zakres odpowiedzialności tych jednostek wyznaczają polityki zarządzania ryzykiem, regulujące proces identyfikacji, pomiaru i raportowania poziomu podejmowanego ryzyka oraz regularnego ustalania limitów ograniczających skalę narażenia na poszczególne rodzaje ryzyka.

Szczegółowy opis zasad zarządzania najważniejszymi rodzajami ryzyka zidentyfikowanymi w Grupie Santander Bank Polska S.A. - wraz z wybranymi wynikami ich pomiaru - zaprezentowano w Raporcie Rocznym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r.

## Struktura zarządzania ryzykiem

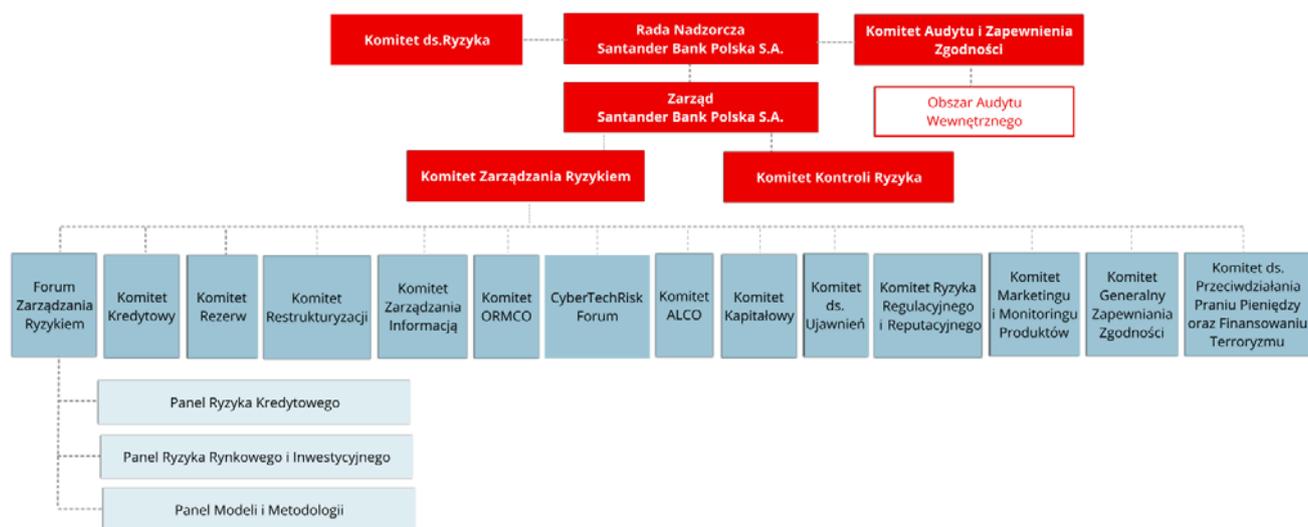
Rada Nadzorcza Banku sprawuje stały nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem w Santander Bank Polska S.A. przy wsparciu Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności oraz Komitetu ds. Ryzyka. Rada akceptuje strategię oraz kluczowe polityki zarządzania ryzykiem, wielkość akceptowalnego poziomu ryzyka oraz monitoruje 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 przy pomocy dwóch komitetów:

- Komitetu Zarządzania Ryzykiem, który ratyfikuje najistotniejsze decyzje kredytowe (powyżej określonych progów) Komitetu Kredytowego oraz pełni rolę komitetu decyzyjnego, do którego w razie potrzeby eskalowane są wnioski z komitetów niższego szczebla.
- Komitetu Kontroli Ryzyka, który monitoruje poziom ryzyka w różnych obszarach działalności Banku, jak również nadzoruje działalność komitetów zarządzania ryzykiem niższego szczebla powołanych przez Zarząd Banku.

## Struktura ładu korporacyjnego w zakresie nadzoru i zarządzania ryzykiem



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 Informacją
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym / ORMCO
- CyberTechRisk Forum
- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami / ALCO
- Komitet Kapitałowy
- Komitet ds. Ujawnień

- Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów
- Komitet Generalny 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. Zgodność systemu zarządzania ryzykiem monitorowana jest przez przedstawicieli Banku w radach nadzorczych podmiotów zależnych. Operacyjne monitorowanie ryzyka w podmiotach zależnych odbywa się na poziomie właściwych departamentów Banku.

Dodatkowo spółki zależne podlegają cyklicznym przeglądom dokonywanym przez Komitet ds. Ryzyka przy Radzie Nadzorczej Banku oraz samą Radę Nadzorczą.

W przypadku spółki zależnej Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.), Bank w granicach i na zasadach wynikających z obowiązującego prawa sprawuje nadzór nad jej systemem zarządzania ryzykiem, 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 dwóch Wiceprezesów Zarządu Santander Bank Polska S.A.: kierującego Pionem Zarządzania Ryzykiem oraz kierującego Pionem Bankowości Detalicznej. Zgodnie ze „Strategią inwestycji Santander Bank Polska S.A. w instrumenty rynku kapitałowego” odpowiadają oni – razem z pozostałymi członkami Rady Nadzorczej 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

Głównym priorytetem Grupy w zarządzaniu ryzykiem jest realizacja inicjatyw umożliwiających organizacji bezpieczne działanie (zgodnie z licznymi wymogami regulacyjnymi nadzoru bankowego), rozwój i osiąganie zysku przez akcjonariuszy. Grupa kontynuuje rozwój innowacyjnych rozwiązań z zakresu zarządzania ryzykiem, w tym zaawansowanych modeli oceny ryzyka i narzędzi automatyzujących procesy bankowe oraz ograniczających ryzyko błędów ludzkich. Innym dynamicznie rozwijającym się obszarem jest zarządzanie danymi, ich analiza oraz wykorzystanie w narzędziach i raportach, co sprzyja podejmowaniu szybkich, trafnych i bezpiecznych decyzji prowadzących do zrównoważonego wzrostu wolumenów biznesowych.

W I półroczu 2020 r. Grupa skupiła się na przeciwdziałaniu zagrożeniom wynikającym ze stanu epidemii COVID-19.

W sytuacji zagrożenia epidemicznego jako kluczowe zidentyfikowano ryzyko operacyjne związane z niedostępnością zasobów ludzkich (pracowników Grupy i firm trzecich realizujących usługi na zlecenie) oraz budynków (zarówno budynków oddziałów, jak i Centrum Wsparcia Biznesu). Materializacja ww. generycznych czynników ryzyka mogłaby zaburzyć ciągłość krytycznych procesów Grupy, a w konsekwencji wpłynąć na wzrost innych rodzajów ryzyka bankowego, np. ryzyka kredytowego, płynności, rynkowego, reputacji lub regulacyjnego.

Powołane przez Grupę struktury kryzysowe (tj. dedykowane komitety uruchamiane w sytuacjach awaryjnych) przygotowały Plan Reakcji na Pandemii, obejmujący działania prewencyjne i reakcyjne zgodne ze scenariuszem pandemii. W ramach działań związanych ze scenariuszem pandemii jednostki organizacyjne Grupy na bieżąco weryfikowały plany ciągłości, m.in. skuteczność przyjętych strategii odtworzeniowych w sytuacji niedostępności kluczowych pracowników. Określone zostały priorytety w zakresie krytycznej działalności.

Grupa podjęła działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa swoim klientom. Placówki bankowe wyposażono w odpowiednie akcesoria (maseczki dla pracowników, przegrody, odpowiednie oznaczenia itp.), a także rozszerzono funkcjonalność bankowości elektronicznej celem ograniczenia wizyt klientów w oddziałach. Pandemia przyspieszyła trwającą od dłuższego czasu digitalizację procesów bankowych.

W okresie pandemii znacząco wzrosła waga cyberbezpieczeństwa w związku z masowym przejściem pracowników na zdalny tryb pracy (obsługujący niemal wszystkie procesy) oraz dynamicznie rosnące wykorzystanie kanałów zdalnych przez klientów w procesach sprzedażowych i posprzedażowych. Grupa na bieżąco monitorowała i podejmowała czynności ograniczające ryzyka w aspektach dotyczących zarówno klientów, jak i pracowników. Aktywnie ostrzegano o pojawiających się zagrożeniach wynikających z prób wykorzystania pandemii przez przestępców. Wzmocnionym nadzorem objęto obszary narażone na ryzyko fraudów.

Ponadto organizowano działania prewencyjne, w tym akcje świadomościowe kierowane do klientów i pracowników (np. kampanie edukacyjne w mediach społecznościowych), zwiększające czujność obu grup w zakresie zagrożeń cyfrowych i budujące kulturę cyberbezpieczeństwa.

Ze wzmoczoną uwagą obserwowano jak kształtują się wskaźniki ryzyka w zakresie portfeli kredytowych w związku z pandemią COVID-19 i zamrożeniem wielu dziedzin gospodarki. W trybie pilnym dostosowano liczne regulacje wewnętrzne, rozbudowano raporty zarządcze i systemy wczesnego ostrzegania oraz wzmocniono działania na etapie wczesnej restrukturyzacji, aby ograniczyć skutki dekonunktury.

- W ramach analiz rozbudowano bieżące raporty zawierające szczegółową informację zarządczą, przeprowadzono stress testy weryfikujące potencjalną lukę płynnościową po fazie lock-down, rozbudowano system wczesnego ostrzegania o dodatkowe zmienne dotyczące pandemii COVID-19 oraz zintensyfikowano kontakty z klientami w celu pozyskania bieżącej informacji o ich sytuacji finansowej. Ponadto przygotowano wytyczne do modeli ratingowych dla uczestników procesu ws. uwzględniania wpływu pandemii na ocenę ryzyka klienta.
- Rozszerzony system wczesnego ostrzegania o flagę COVID ma na celu identyfikację klientów potencjalnie najbardziej narażonych na efekty pandemii w oparciu o dane behawioralne oraz dane zewnętrzne. Wyniki modelu służą do określenia populacji, która poddana jest szczegółowemu monitoringowi i w pierwszej kolejności podlega weryfikacji w ramach indywidualnej oceny ryzyka.

Wykonywane analizy wskazują na pogorszenie się sytuacji finansowej klientów firmowych z branż najbardziej dotkniętych zamrożeniem gospodarki w II kwartale. Grupa przystąpiła do rządowych programów antykrzysowych oferujących wsparcie dla klientów dotkniętych trudnościami finansowymi spowodowanymi przez pandemię COVID-19 (m.in. wsparcie PFR, gwarancje BGK). Jednocześnie współtworzyła i przyjęła specjalne moratorium wypracowane przez sektor bankowy pod patronatem Związku Banków Polskich, określające jednolite zasady oferowania narzędzi pomocowych dla takich klientów.

Z uwagi na wysoką niepewność co do rozwoju wydarzeń związanych z COVID-19, w szczególności w zakresie skali spowolnienia, jego horyzontu oraz efektu programów pomocowych, utworzono dodatkowy odpis w wys. 150,3 mln zł na oczekiwane straty kredytowe, stanowiący korektę do wartości wynikających z modeli. Wspomniana korekta została szerzej opisana w notach 2 i 4 „Skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku”.

W obliczu niepewności co do przebiegu sytuacji związanej z COVID-19, w obszarze płynności Bank wdrożył dodatkowe mechanizmy kontrolne, w tym dzienny monitoring poziomu uruchomień zobowiązań pozabilansowych udzielonych klientom oraz pogłębiony dzienny monitoring miar płynności. Bank nie zidentyfikował w toku prowadzonych kontroli dodatkowych zagrożeń płynnościowych w związku z pandemią COVID-19. Pozycja płynnościowa Banku uległa znaczącej poprawie w II kwartale 2020 r., m.in. w wyniku wzrostu sald depozytowych klientów korzystających z rządowych pakietów pomocowych oraz w konsekwencji obniżenia poziomu wymaganej rezerwy obowiązkowej w NBP. Pozytywnie na pozycję płynności wpłynęła również decyzja o braku wypłaty dywidendy za rok 2019. Współczynnik LCR w ujęciu skonsolidowanym na koniec 30 czerwca 2020 r. kształtował się na poziomie 209% w porównaniu do 171% na 31 grudnia 2019 r.

### 3. Istotne czynniki ryzyka przewidywane w kolejnym półroczu

Pandemia COVID-19 spowodowała istotne pogorszenie perspektyw gospodarczych. W II połowie 2020 r. oczekiwana jest recesja, a wraz z nią wzrost bezrobocia i bankructwa małych i średnich przedsiębiorstw. Pod wpływem pogarszającej się sytuacji kredytobiorców spodziewane jest pogorszenie jakości portfeli kredytowych, a co za tym idzie wzrost kosztu ryzyka. Jednocześnie przewidywania epidemiologów dotyczące jesienno-wzmożenia pandemii powodują bezprecedensową niepewność co do perspektyw gospodarczych i obniżoną przewidywalność skutków/efektów gospodarczych oraz sposobów wyjścia z recesji. Element niepewności ograniczać też może „apetyt na ryzyko” inwestorów, wpływając na zmienność i płynność rynków akcji i funduszy inwestycyjnych.

Bank spodziewa się też nowych, licznych wytycznych nadzoru bankowego powodujących konieczność dostosowania swoich praktyk przy zapewnieniu adekwatnej oceny ryzyka i klasyfikacji aktywów.

Niezależnie od pandemii COVID-19, jednym z kluczowych czynników ryzyka zarówno w sektorze bankowym, jak i finansowym pozostaje ryzyko przestępstw cybernetycznych. Dotyczy to zarówno zachowań ludzkich, jak i aspektów technologicznych. Główne zagrożenia to utrata lub kradzież poufnych danych, przerwanie kluczowych usług, ataki na aktywa klientów, nieuczciwe transakcje, co jest następstwem dynamicznego rozwoju nowoczesnych technologii informacyjnych i gospodarki cyfrowej, a także globalizacji.

Obserwuje się postępujący trend profesjonalizacji cyberataków i specjalizacji dziedzinowej cyberprzestępców. Na popularności zyskują w szczególności ataki wykorzystujące nowe technologie oferowane przez przestępców w modelu usługowym. Zagrożenia te uwzględnia między innymi Strategia Cyberbezpieczeństwa Grupy Santander Bank Polska S.A. 2019-2020, a konkretne działania mitygujące zawarte są w Planie Cyberbezpieczeństwa.

## 4. Zarządzanie kapitałem

### Wprowadzenie

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

Poziom funduszy własnych wymaganych do zapewnienia bezpiecznej działalności Banku i Grupy Santander Bank Polska S.A. oraz wymogów kapitałowych szacowanych na nieoczekiwane straty wyznaczany jest zgodnie z przepisami tzw. pakietu CRD IV/CRR, rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) (w tym 2020/873) oraz Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym z uwzględnieniem rekomendacji i zaleceń KNF.

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. rekomendacje dot. 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 podejmowane zgodnie z obowiązującym prawem oraz Statutem Banku przez odpowiednie statutowe organy Banku.

### Wymogi kapitałowe

Poniżej podano minimalne poziomy współczynników kapitałowych na dzień 30 czerwca 2020 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. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

W celu zmniejszenia ryzyka ograniczenia dostępności kredytu w gospodarce (credit crunch) wskutek pandemii COVID-19 Minister Finansów, w oparciu o rekomendację Komitetu Stabilności Finansowej, wydał w dniu 18 marca 2020 r. rozporządzenie zwalniające banki z utrzymywania bufora ryzyka systemowego, który wynosił 3%. Decyzja ta ma umożliwić bankom wykorzystanie uwolnionych z bufora środków na podtrzymanie akcji kredytowej banków i pokrycie ewentualnych strat w najbliższych kwartałach.

Ponadto Komitet Stabilności Finansowej utrzymał wskaźnik bufora antycyklicznego na poziomie 0%.

Obniżenie bufora ryzyka systemowego oznacza zmniejszenie wymaganego łącznego współczynnika kapitałowego z 14,29% do 11,29% na poziomie Grupy oraz z 14,25% do 11,25% na poziomie Banku.

<b>Minimalne poziomy współczynników kapitałowych na 30.06.2020 r.</b>	<b>Tier 1</b>	<b>Łączny współczynnik kapitałowy</b>
Santander Bank Polska S.A.	9,25%	11,25%
Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A.	9,28%	11,29%

xW I półroczu 2020 r. Bank i Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. spełniały wszystkie wymogi nadzorcze w zakresie zarządzania kapitałem.

### Kapitał regulacyjny

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%. Do wyznaczania ekspozycji ważonych ryzykiem, wagi ryzyka przypisuje się wobec wszystkich ekspozycji zgodnie z przepisami CRR.

W związku z pandemią COVID-19 KNF, podobnie jak i inne organy nadzorcze Unii Europejskiej, podjął działania mające na celu wzmocnienie odporności podmiotów sektora finansowego poprzez ograniczenie dystrybucji zysków. W piśmie z dnia 26 marca 2020 r. banki polskie zostały poinformowane, iż oczekuje się od nich zatrzymania całego wypracowanego w poprzednich latach zysku.

Zgodnie z powyższym zaleceniem w dniu 22 czerwca 2020 r. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Santander Bank Polska S.A. uchwaliło podział zysku netto osiągniętego przez Bank za 2019 r. w kwocie 2 113 523 989,28 zł, przeznaczając na kapitał rezerwowy kwotę 1 056 761 994,64, a kwotę 1 056 761 994,64 zł pozostawiając jako niepodzieloną.

Również Santander Consumer Bank S.A. - w oparciu o uchwałę ZWZ z dnia 10 czerwca 2020 r. - zatrzymał całość zysku netto za 2019 r. w wysokości 511 689 611,43 zł jako zysk niepodzielony.

WSPÓŁCZYNNIKI KAPITAŁOWE DLA GRUPY KAPITAŁOWEJ SANTANDER BANK POLSKA S.A.  
NA DZIEŃ 30.06.2020 R., 31.12.2019 R I 30.06.2019 R.

<b>Współczynniki kapitałowe Grupy Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>30.06.2020<sup>1)</sup></b>	<b>31.12.2019</b>	<b>30.06.2019</b>
I Wymóg kapitałowy ogółem	11 215,6	11 454,5	11 748,8
II Kapitały i fundusze po pomniejszeniach	26 294,1	24 440,2	23 878,7
<b>Łączny współczynnik kapitałowy [II/(I*12,5)]</b>	<b>18,76%</b>	<b>17,07%</b>	<b>16,26%</b>
<b>Współczynnik Tier I</b>	<b>16,81%</b>	<b>15,21%</b>	<b>14,45%</b>

1) Fundusze własne na dzień 30.06.2020 r. uwzględniają podział zysku netto osiągnięty przez Santander Bank Polska S.A. w 2019 r.

WSPÓŁCZYNNIKI KAPITAŁOWE DLA SANTANDER BANK POLSKA S.A. I SANTANDER CONSUMER BANK S.A.  
NA DZIEŃ 30.06.2020 R., 31.12.2019 R I 30.06.2019 R.

<b>Współczynniki kapitałowe Santander Bank Polska S.A.</b>	<b>30.06.2020<sup>1)</sup></b>	<b>31.12.2019</b>	<b>30.06.2019</b>
Łączny współczynnik kapitałowy	21,52%	19,58%	18,51%
Współczynnik Tier I	19,24%	17,38%	16,37%

1) Fundusze własne na dzień 30.06.2020 r. uwzględniają podział zysku netto osiągnięty przez Santander Bank Polska S.A. w 2019 r.

<b>Współczynniki kapitałowe Santander Consumer Bank S.A.</b>	<b>30.06.2020<sup>1)</sup></b>	<b>31.12.2019</b>	<b>30.06.2019</b>
Łączny współczynnik kapitałowy	24,42%	19,03%	18,97%
Współczynnik Tier I	22,96%	17,64%	17,57%

1) Fundusze własne na dzień 30.06.2020 r. uwzględniają podział zysku netto osiągnięty przez Santander Consumer Bank S.A. w 2019 r.

Zgodnie ze strategią informacyjną Banku szczegółowe informacje na temat poziomu funduszy własnych oraz wymogów kapitałowych zamieszczone zostały w odrębnym raporcie dotyczącym adekwatności kapitałowej Grupy Santander Bank Polska na dzień 30 czerwca 2020 r. („Informacja nt. adekwatności kapitałowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 30 czerwca 2020 r.”)

## X. Organy nadzorujące i zarządzające

### Walne Zgromadzenia Santander Bank Polska S.A.

W dniu 22 czerwca 2020 r. odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie (ZWZ) Santander Bank Polska S.A., które zatwierdziło przedłożone przez Zarząd i Radę Nadzorczą sprawozdania za 2019 r. oraz wyniki ocen Rady Nadzorczej w określonych obszarach. Rozpatrzyło też wniosek Zarządu w sprawie podziału zysku za 2019 r., przyjęło ocenę odpowiedniości Rady Nadzorczej i kandydatów na członków Rady Nadzorczej, udzieliło absolutorium członkom Zarządu i Rady Nadzorczej Banku i spółki Santander Securities S.A. oraz powołało Radę Nadzorczą na nową kadencję i wybrało jej przewodniczącego. Przyjęło ponadto politykę wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej i Zarządu Banku oraz ustaliło wynagrodzenie dla organu nadzorczego. Podjęło uchwały w sprawie podwyższenia kapitału zakładowego Banku w drodze emisji akcji zwykłych na okaziciela serii O z pozbawieniem dotychczasowych akcjonariuszy w całości prawa poboru, wprowadzenia odpowiednich zmian do Statutu Banku, dematerializacji przedmiotowych akcji oraz ubiegania się o ich dopuszczenie i wprowadzenie do obrotu na rynku regulowanym prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., a także w kwestii upoważnienia Rady Nadzorczej oraz Zarządu do podjęcia wszelkich niezbędnych czynności związanych z wykonaniem postanowień związanych z emisją akcji serii O.

### Rada Nadzorcza

W poniższej tabeli zaprezentowano skład Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. na dzień 30 czerwca 2020 r. i 31 grudnia 2019 r.

<b>Funkcja w Radzie Nadzorczej</b>	<b>L.p.</b>	<b>Skład na dzień 30.06.2020 r.</b>	<b>L.p.</b>	<b>Skład na dzień 31.12.2019 r.</b>
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Gerry Byrne	1.	Gerry Byrne
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	2.	José Luis de Mora	2.	José Luis de Mora
	3.	Dominika Bettman	-	-
	4.	José Garcia Cantera	3.	José Garcia Cantera
	5.	Danuta Dąbrowska	4.	Danuta Dąbrowska
	6.	Isabel Guerreiro	5.	Isabel Guerreiro
Członkowie Rady Nadzorczej:	7.	David Hexter	6.	David Hexter
	8.	John Power	7.	John Power
	9.	Jerzy Surma	8.	Jerzy Surma
	10.	Marynika Woroszyńska-Sapieha	9.	Marynika Woroszyńska-Sapieha

Rada Nadzorcza Banku w składzie na dzień 30 czerwca 2020 r. została powołana na trzyletnią wspólną kadencję przez Zwyczajne Walne Zgromadzenie z dnia 22 czerwca 2020 r. W nowo powołanym składzie - oprócz dotychczasowych członków - znalazła się p. Dominika Bettman, posiadająca status niezależnego członka. Funkcję przewodniczącego powierzono ponownie p. Gerremu Byrne, a p. José Luis de Mora został jego zastępcą.

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> oraz [https://static3.santander.pl/asset/r/a/p/raport-15-2020\\_99025.pdf](https://static3.santander.pl/asset/r/a/p/raport-15-2020_99025.pdf).

Członkowie Rady Nadzorczej tworzyli następujące Komitety według składu na 30 czerwca 2020 r. i 31 grudnia 2019 r.:

Funkcja w Radzie Nadzorczej		L.p.	Członkowie Rady Nadzorczej na 30.06.2020	Komitety Rady Nadzorczej na dzień 30.06.2020 i 31.12.2019							
				Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności		Komitet ds. Ryzyka		Komitet Nominacji		Komitet Wynagrodzeń	
				30.06.2020	31.12.2019	30.06.2020	31.12.2019	30.06.2020	31.12.2019	30.06.2020	31.12.2019
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Gerry Byrne						●	●	●	●
	Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	2.	José Luis de Mora					●	●	●	●
Członkowie Rady Nadzorczej:	3.	Dominika Bettman	●	-	●	-				●	-
	4.	José Garcia Cantera									
	5.	Danuta Dąbrowska	●	●			●	●	●	●	●
	6.	Isabel Guerreiro									
	7.	David Hexter	●	●	●	●					
	8.	John Power			●	●					
	9.	Jerzy Surma	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	10.	Marynika Woroszyńska-Sapieha	●	●			●	●	●	●	●

● Przewodniczący  
● Członkowie

Na dzień 30 czerwca 2020 r. status niezależnego członka Rady Nadzorczej posiadały następujące osoby: p. Dominika Bettman, Danuta Dąbrowska, p. David Hexter, p. Jerzy Surma i p. Marynika Woroszyńska-Sapieha.

## Zarząd

Poniżej zaprezentowano skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. na 30 czerwca 2020 r. i 31 grudnia 2019 r. wraz z podziałem odpowiedzialności funkcjonalnej członków.

Funkcja w Zarządzie	L.p.	Skład na dzień 30.06.2020 i 31.12.2019	Nadzorowany obszar na dzień 30.06.2020
Prezes Zarządu:	1.	Michał Gajewski	Jednostki podległe bezpośrednio: 1) Pion Prawny i Zapewnienia Zgodności, 2) Jednostki poza strukturą pionów: Obszar Audytu Wewnętrznego, Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu, Obszar Strategii i Transformacji Modelu Biznesowego, Centrum Kompetencyjne Jakości, Specjalistyczna Jednostka Organizacyjna ds. Ochrony Informacji Niejawnych, Biuro Ładu Korporacyjnego
Wiceprezesa Zarządu:	2.	Andrzej Burliga	1) Pion Zarządzania Ryzykiem, 2) Obszar Business Intelligence (jednostka poza strukturą pionów)
	3.	Michael McCarthy	Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej
	4.	Juan de Porras Aguirre	Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej
	5.	Arkadiusz Przybył	Pion Bankowości Detalicznej
Członkowie Zarządu:	6.	Patryk Nowakowski	Pion Transformacji Cyfrowej
	7.	Maciej Reluga	Pion Zarządzania Finansami
	8.	Carlos Polaino Izquierdo	Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej
	9.	Dorota Strojowska	Pion Partnerstwa Biznesowego

Skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. według stanu na dzień 30 czerwca 2020 r. (z wyjątkiem p. Patryka Nowakowskiego, który objął funkcję Członka Zarządu z dniem 5 czerwca 2019 r.), został powołany przez Radę Nadzorczą Banku w dniu 16 maja 2018 r. na trzyletnią kadencję. W porównaniu z 31 grudnia 2019 r. skład Zarządu pozostał bez zmiany.

Szczegółowe informacje nt. wykształcenia i doświadczenia zawodowego członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. dostępne są na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/spolka/zarzadz/zarzadz-banku-bz-wbk-sa.html>

## Akcje Santander Bank Polska S.A. w posiadaniu Rady Nadzorczej i Członków Zarządu Banku

Na dzień publikacji niniejszego raportu („Raport Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za I półrocze 2020 roku”) oraz dwóch poprzednich („Raport Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za I kwartał 2020 roku” oraz „Raport Roczny Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2019 r.”) żaden z członków Rady Nadzorczej nie posiadał akcji ani warunkowych uprawnień do akcji Santander Bank Polska S.A.

Stan posiadania członków Zarządu w zakresie akcji Santander Bank Polska S.A. i warunkowych uprawnień do akcji Banku (w ramach Programu Motywacyjnego VI) na dzień publikacji raportów za okresy kończące się 30 czerwca 2020 r., 31 marca 2020 r. i 31 grudnia 2019 r. zaprezentowano w tabeli poniżej.

Członkowie Zarządu	28.07.2020		28.04.2020		20.02.2020	
	Liczba akcji Santander Bank Polska	Liczba uprawnień <sup>1)</sup> (Program Motywacyjny VI)	Liczba akcji Santander Bank Polska	Liczba uprawnień <sup>1)</sup> (Program Motywacyjny VI)	Liczba akcji Santander Bank Polska	Liczba uprawnień (Program Motywacyjny VI)
Michał Gajewski	-	4 795	-	4 795	-	5 420
Andrzej Burliga	1 389	2 495	1 389	2 495	1 389	2 820
Michael McCarthy	1 528	2 875	1 528	2 875	1 528	3 250
Patryk Nowakowski	329	726	329	726	329	820
Carlos Polaino Izquierdo	631	2 495	631	2 495	631	2 820
Juan de Porras Aguirre	1 397	1 982	1 397	1 982	1 397	2 240
Arkadiusz Przybył	-	2 999	-	2 999	-	3 390
Maciej Reluga	505	1 796	505	1 796	505	2 030
Dorota Strojowska	635	2 097	635	2 097	635	2 370
<b>Razem</b>	<b>6 414</b>	<b>22 260</b>	<b>6 414</b>	<b>22 260</b>	<b>6 414</b>	<b>25 160</b>

1) Liczba warunkowych uprawnień do akcji przyznanych Członkom Zarządu Santander Bank Polska S.A. w ramach Programu Motywacyjnego VI uległa zmianie w wyniku rekalkulacji przeprowadzonej na podstawie uchwały Rady Nadzorczej z dnia 20 lutego 2020 r. określającej procent realizacji przesłanek uzasadniających przyznanie uczestnikom programu nagród rocznych za poszczególne lata programu. ZWZ Santander Bank Polska S.A. z dnia 22 czerwca 2020 r. uchwaliło podwyższenie kapitału zakładowego w celu wykonania programu.

Ze względu na osiągnięcie przez Grupę Santander Bank Polska S.A. celów ekonomicznych zdefiniowanych w Uchwale nr 44 ZWZ Banku z dnia 17 maja 2017 r. (z uwzględnieniem uchwały Rady Nadzorczej nr 49/2019 z dnia 5 czerwca 2019 roku), wystąpiły przesłanki uzasadniające przyznanie nagrody z tytułu Programu Motywacyjnego VI. Wobec powyższego, Bank zobowiązany jest do podjęcia działań mających na celu wyemitowanie akcji motywacyjnych i zaoferowanie ich uprawnionym uczestnikom programu, w tym członkom Zarządu Banku biorącym w nim udział obligatoryjnie. Każdy z uczestników będzie mógł zawrzeć umowę objęcia przysługujących mu akcji serii O w przewidywanym terminie sześciu tygodni od daty WZ (22 czerwca 2020 r.), na którym podjęta została uchwała w sprawie podwyższenia kapitału. Cena emisyjna akcji serii O jest równa ich wartości nominalnej i wynosi 10 zł za każdą akcję. Akcje zostaną opłacone gotówką. Po zarejestrowaniu akcji w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych zostaną one zapisane na rachunkach maklerskich uczestników programu.

## XI. Oświadczenie Zarządu

### Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Santander Bank Polska S.A. informacje finansowe za bieżący i porównawczy okres sprawozdawczy ujęte w „Skróconym śródrocznym sprawozdaniu finansowym Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku” i „Skróconym śródrocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku” zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową oraz wynik finansowy Banku i Grupy Kapitałowej.

Zawarte w niniejszym dokumencie półroczne sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka) Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w I połowie 2020 r.

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
28.07.2020	Michał Gajewski	Prezes Zarządu	
28.07.2020	Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	
28.07.2020	Michael McCarthy	Wiceprezes Zarządu	
28.07.2020	Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	
28.07.2020	Arkadiusz Przybył	Wiceprezes Zarządu	
28.07.2020	Patryk Nowakowski	Członek Zarządu	
28.07.2020	Carlos Polaino Izquierdo	Członek Zarządu	
28.07.2020	Maciej Reluga	Członek Zarządu	
28.07.2020	Dorota Strojowska	Członek Zarządu	