A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip, symbolizing a business agreement or partnership. The background is a blurred office setting with computer monitors and data visualizations.

SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ

Santander Bank Polska S.A.
w 2024 roku

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

SPIS TREŚCI

I.	Przegląd działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.	4
1.	Uwagi wstępne	4
2.	Najważniejsze osiągnięcia	5
3.	Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za lata 2020-2024.	7
4.	Najważniejsze uwarunkowania zewnętrzne	8
5.	Wydarzenia korporacyjne	8
II.	Podstawowe informacje o Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	11
1.	Historia, struktura własnościowa kapitału zakładowego i zakres działalności	11
2.	Proces budowania wartości w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	14
3.	Pozycja Banku i Grupy Kapitałowej w polskim sektorze bankowym	15
4.	Struktura Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	16
III.	Sytuacja makroekonomiczna w 2024 r.	18
IV.	Strategia rozwoju	23
1.	Misja, wizja, wartości i cele strategii	23
2.	Kultura korporacyjna	29
3.	Przewidywana sytuacja gospodarcza w 2025 r.	30
V.	Relacje z pracownikami	31
1.	Kapitał ludzki	31
2.	Polityka wynagrodzeń i schematy premiowe	32
3.	Elementy polityki kadrowej	35
4.	Kierunki rozwoju strategicznego HR	36
5.	Szkolenia i rozwój	37
VI.	Relacje z klientami	39
1.	Zarządzanie jakością obsługi i doświadczeniem klienta	39
2.	Zarządzanie reklamacjami	41
3.	Obsługa bez barier i dostępność cyfrowa	41
4.	Komunikacja marketingowa	42
VII.	Relacje z inwestorami	44
1.	Relacje inwestorskie w Santander Bank Polska S.A.	44
2.	Kapitał zakładowy, akcjonariat i notowania akcji	44
3.	Dywidenda	46
4.	Ocena wiarygodności finansowej Santander Bank Polska S.A.	48
VIII.	Rozwój działalności biznesowej w 2024 r.	49
1.	Struktura zarządzania biznesem w Grupie	49
2.	Rozwój działalności biznesowej Santander Bank Polska S.A. i niebankowych spółek zależnych	52
2.1.	Pion Bankowości Detalicznej	52
2.2.	Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	59
2.3.	Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	62
3.	Rozwój działalności Grupy Santander Consumer Bank S.A.	64
IX.	Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny	66
1.	Zmiany organizacyjne w Santander Bank Polska S.A.	66
2.	Struktura organizacyjna Santander Consumer Bank S.A.	67

3.	Zmiany w składzie Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	68
4.	Zmiany w portfelu inwestycji kapitałowych	68
5.	Współpraca z instytucjami finansowymi w zakresie optymalizacji kapitału.....	69
6.	Rozwój kanałów dystrybucji Santander Bank Polska S.A.	71
7.	Rozwój kanałów dystrybucji Santander Consumer Bank S.A.	75
8.	Rozwój IT	75
9.	Nakłady inwestycyjne	79
X.	Sytuacja finansowa w 2024 r.	80
1.	Skonsolidowany rachunek zysków i strat	80
2.	Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej.....	91
3.	Wybrane wskaźniki finansowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.....	96
4.	Jednostkowy rachunek zysków i strat.....	97
5.	Jednostkowe sprawozdanie z sytuacji finansowej	102
6.	Wybrane wskaźniki Santander Bank Polska S.A.	104
7.	Dodatkowe informacje finansowe dotyczące Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	104
8.	Czynniki, które mogą mieć wpływ na wyniki finansowe w perspektywie kolejnego roku	106
XI.	Zarządzanie ryzykiem i kapitałem	107
1.	Podstawowe zasady i struktura zarządzania ryzykiem Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.....	107
2.	Priorytety w zakresie zarządzania ryzykiem w 2024 r.	109
3.	Istotne czynniki ryzyka przewidywane w przyszłości	112
4.	Zarządzanie ryzykiem kredytowym	112
5.	Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności	122
6.	Zarządzanie ryzykiem operacyjnym	125
7.	Zarządzanie ryzykiem ESG.....	127
8.	Zarządzanie ryzykiem prawnym i regulacyjnym (braku zgodności)	128
9.	Zarządzanie kapitałem.....	131
XII.	Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.	136
1.	Stosowanie zasad ładu korporacyjnego w Santander Bank Polska S.A.	136
2.	Papiery wartościowe emitenta	146
3.	Zasady dotyczące zmiany Statutu Santander Bank Polska S.A.	147
4.	Organy Banku.....	150
5.	Zarządzanie kwestiami ESG, w tym ryzykiem ESG.....	175
6.	Polityka wynagrodzeń	176
7.	Pozostałe transakcje wzajemne z personelem zarządczym	182
8.	Polityka różnorodności	182
9.	System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w sprawozdawczości finansowej	184
10.	Audytory zewnętrzni.....	186
XIII.	Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 r.	190
XIV.	Oświadczenie Zarządu	323

I. Przegląd działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.

1. Uwagi wstępne

Zakres przedmiotowy sprawozdania

Niniejsze „Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 roku” obejmuje informacje wymagane zarówno w skonsolidowanym, jak i jednostkowym sprawozdaniu Zarządu z działalności Santander Bank Polska S.A. Rozdział XIII zawiera pierwsze „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok” przygotowane zgodnie z Europejskimi Standardami Sprawozdawczości w zakresie Zrównoważonego Rozwoju (ESRS) w oparciu o nową Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 537/2014, dyrektywy 2004/109/WE, dyrektywy 2006/43/WE oraz dyrektywy 2013/34/UE w odniesieniu do sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSR).

Wyniki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na tle sektora banków komercyjnych

W wynikach finansowych polskiego sektora bankowego dominuje wynik z tytułu odsetek zależny od wysokości stopy referencyjnej. Zgodnie z danymi miesięcznymi Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego wynik finansowy netto polskich banków komercyjnych na koniec listopada 2024 r. wyniósł 36,8 mld zł w ujęciu narastającym i był wyższy o 44,9% r/r od osiągniętego w analogicznym okresie 2023 r. Przychody odsetkowe wzrosły o 13,5% r/r do 86,6 mld zł i stanowiły 84,6% całkowitych przychodów operacyjnych banków komercyjnych. Wynik prowizyjny w tym samym czasie zwiększył się o 5,1% r/r i osiągnął wartość 16,2 mld zł.

W 2024 r. wyniki sektora mocno obciążało ryzyko prawne umów dotyczących mieszkaniowych kredytów hipotecznych w CHF w związku z prokonsumenckimi rozwiązaniami prawnymi i orzecznictwem sądów. Zyskowność banków ograniczyła też koszty operacyjne oraz saldo odpisów netto na oczekiwane straty kredytowe.

Wzrost wartości portfela kredytów brutto polskiego sektora bankowego powstał w dużej mierze pod wpływem kredytów dla firm. Napędzały go także złotowe kredyty mieszkaniowe, stymulowane przez program „Bezpieczny Kredyt 2%” i kredyty konsumpcyjne dla gospodarstw domowych, których ożywienie było spowodowane poprawiającymi się nastrojami konsumenckimi i wzrostem zdolności kredytowej konsumentów. W aktywach sektora bankowego wyraźnie wzrósł udział obligacji Skarbu Państwa i obligacji gwarantowanych przez Skarb Państwa.

Opisane wyżej tendencje rynkowe znalazły odzwierciedlenie w rozwoju wyników i wolumenów Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Wyjątek stanowią odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych Grupy, które wykazały spadek w tempie 14,4% r/r na tle wzrostu obserwowanego w sektorze banków komercyjnych.

W 2024 r. skonsolidowany zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej był wyższy o 7,9% r/r za sprawą wzrostu wyniku z tytułu odsetek o 5,8% r/r. Korzystny wpływ na zyskowność miała też poprawa wyniku z tytułu prowizji (+7,1% r/r) oraz niższe koszty rozwiązań umownych z kredytobiorcami kredytów hipotecznych w CHF. Natomiast negatywnie oddziaływały koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w CHF (+19,6% r/r) i całkowite koszty operacyjne (+7,4% r/r).

W 2024 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. wygenerowała solidny wzrost kluczowych wolumenów biznesowych, w tym należności kredytowych brutto od klientów o 9,2% r/r i zobowiązań wobec klientów o 10,9% r/r. W portfelu inwestycyjnych aktywów finansowych papiery wartościowe Skarbu Państwa zwiększyły się o 22,1% r/r.

Zgodnie ze strategią na lata 2024–2026 w minionym roku Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. starała się wyróżnić na rynku dbałością o doświadczenia głównych interesariuszy, czyli klientów i pracowników. Wzmacniała wizerunek banku bliskiego ludziom, koncentrując się na wyzwalaniu pozytywnych emocji oraz rozwijaniu długotrwałych i opartych na zaufaniu relacji. Kontynuowała optymalizację i upraszczanie procesów oraz rozszerzanie funkcjonalności kanałów cyfrowych przy zachowaniu najwyższego poziomu bezpieczeństwa. W ramach agendy ESG podejmowała działania na rzecz społeczności, środowiska i ładu korporacyjnego.

2. Najważniejsze osiągnięcia

EFEKTYWNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO

- ▶ Silna pozycja kapitałowa Grupy potwierdzona przez współczynniki kapitałowe na 31 grudnia 2024 r., w tym łączny współczynnik kapitałowy na poziomie 17,68%, tj. znacznie przekraczającym wymagania ustawowe i nadzorcze (18,65% na 31 grudnia 2023 r.).
- ▶ Stabilnie wysoka rentowność kapitału własnego (ROE) w stosunku rocznym (20,4% wobec 20,3% na 31 grudnia 2023 r.).
- ▶ Bezpieczna pozycja płynnościowa. Relacja należności netto od klientów do zobowiązań wobec klientów na poziomie 75,3%. Płynnościowe miary nadzorcze znacząco przewyższające normy regulacyjne.
- ▶ Ścisły monitoring ryzyka i podejmowanie adekwatnych działań ostrożnościowych.
- ▶ Wysoka efektywność kosztowa Grupy ze wskaźnikiem koszty/dochody na poziomie 29,6% (29,5% za 2023 r.) przy rosnących kosztach regulacyjnych, transformacyjnych i wynikających ze skali biznesu oraz wyhamowanej dynamice dochodów ogółem w porównaniu z poprzednim rokiem pod wpływem wolniejszego wzrostu wyniku z tytułu odsetek z powodu obniżonego poziomu stopy referencyjnej, tzw. ustawowych wakacji kredytowych oraz uwarunkowań występujących w otoczeniu konkurencyjnym.
- ▶ Dalsza automatyzacja i optymalizacja procesów operacyjnych.
- ▶ Zwiększanie dostępności, bezawaryjności, wydajności i cyberbezpieczeństwa systemów Grupy.

WOLUMENY BIZNESOWE I JAKOŚĆ AKTYWÓW

- ▶ Wzrost bazy aktywów ogółem o 10,0% r/r do 304,4 mld zł za sprawą rosnących wolumenów biznesowych w kluczowych liniach produktowych i segmentach klientów.
- ▶ Wzrost depozytów od klientów o 10,9% r/r do 232,0 mld zł pod wpływem depozytów terminowych (+14,8% r/r) oraz sald na rachunkach bieżących i oszczędnościowych (+9,5% r/r).
- ▶ Wzrost należności brutto od klientów o 9,2% r/r do 180,3 mld zł, w tym należności leasingowych (+12,9% r/r), należności od klientów indywidualnych (+6,9% r/r) oraz należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego (+11,1% r/r).
- ▶ Stabilnie wysoka jakość portfela należności kredytowych ze wskaźnikiem NPL na poziomie 4,4% (4,6% na 31 grudnia 2023 r.) przy ostrożnościowym podejściu Grupy do zarządzania ryzykiem i wzroście należności kredytowych.
- ▶ Spadek kosztu ryzyka kredytowego z 0,72% w 2023 r. do 0,58% w 2024 r. w warunkach stopniowego ożywienia gospodarczego.
- ▶ Utrzymanie relatywnie stabilnego poziomu annualizowanej narastająco marży odsetkowej netto w ujęciu porównywalnym, tj. z wyłączeniem wpływu tzw. wakacji kredytowych (5,32% za 2024 r. wobec 5,39% za 2023 r.) w sytuacji wzrostu wolumenów biznesowych i realizacji systematycznych działań dostosowawczych do warunków zewnętrznych i wewnętrznych.
- ▶ Wzrost dochodów netto z tytułu prowizji (+7,1% r/r) dzięki wyższym dochodom z rynku funduszy inwestycyjnych, giełdowego i bancassurance oraz z wymiany walutowej.
- ▶ Wzrost liczby transakcji realizowanych przez bankowość mobilną w skali roku (+26,5% r/r) oraz udziału tego kanału w zdalnej sprzedaży kredytów.
- ▶ Wzrost wartości aktywów netto funduszy inwestycyjnych o 26,5% r/r pod wpływem wysokiej dodatniej sprzedaży netto funduszy inwestycyjnych w 2024 r. i wyższej wyceny aktywów. Wyniki inwestycyjne przekraczające benchmarki.

KLIENCI I SPOŁECZNOŚCI

- ▶ 7,5 mln klientów Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A., w tym 3,7 mln lojalnych klientów.
- ▶ Wzrost liczby rachunków klientów Santander Bank Polska S.A. o 4,9% r/r do 7,0 mln, w tym 3,8 mln otwartych Kont Santander.
- ▶ 4,5 mln klientów cyfrowych obu banków, w tym 3,6 mln klientów bankowości mobilnej.
- ▶ Dalsza automatyzacja, robotyzacja, optymalizacja i upraszczanie procesów operacyjnych.
- ▶ Kontynuacja projektów IT poprawiających doświadczenia klientów i pracowników.
- ▶ Realizacja działań na rzecz zrównoważonego rozwoju i promowania kultury cyberbezpieczeństwa.
- ▶ Dalsze rozszerzanie funkcjonalności kanałów zdalnych, m.in. doskonalenie nowej aplikacji Santander mobile oraz iBiznes24.
- ▶ Wprowadzenie pakietu pomocowego dla klientów dotkniętych skutkami powodzi, obejmującego tzw. pozaustawowe wakacje kredytowe (odroczenie spłat rat kapitałowych i kapitałowo-odsetkowych).

OTRZYMANE NAGRODY

- ▶ Statuetka „Złotego Bankiera” w wyniku zwycięstwa w największym badaniu sektora bankowego w kraju (organizowanym przez Bankier.pl i Puls Biznesu) w kategorii głównej „za najlepszą jakość obsługi”. Santander Bank Polska S.A. osiągnął doskonały wynik w jakości obsługi, zwłaszcza w kontaktach w kanałach elektronicznych. Bardzo dobrze wypadł też w bezpośrednich wizytach w oddziałach.
- ▶ Zwycięstwo Banku w czterech kategoriach Rankingu Instytucji Roku: „najlepszy bank dla firm”, „najlepsza obsługa w kanałach zdalnych”, „najlepsza obsługa w placówkach”, „najlepsza bankowość osobista”. Zajęcie niższych miejsc w kategoriach: „bankowość internetowa”, „bankowość prywatna” i „proces otwarcia konta w oddziale”. Indywidualne wyróżnienia otrzymały oddziały, które w dwóch pomiarach uzyskiwały minimum 80% punktów (34 placówki Santander Bank Polska S.A.).
- ▶ Wyróżnienie dla Santander Bank Polska S.A. jako jednego z najbardziej zaawansowanych cyfrowo banków na świecie w globalnym badaniu bankowości cyfrowej Digital Banking Maturity 2024. Bank uplasował się w gronie 10% najlepszych globalnych banków w kategorii DBM Global Digital Champion, a także osiągnął najlepsze wyniki w Polsce w zakresie dostępności kanałów (channels accessibility) oraz w kategorii bancassurance.
- ▶ Otrzymanie najwyższej oceny w dziesiątej edycji konkursu „Gwiazdy Bankowości” Dziennika Gazety Prawnej i PwC oraz nagrody głównej stanowiącej wyróżnienie za całokształt, a także wynik punktacji w 4 kategoriach („relacje z klientami”, „finanse”, „ESG”, „technologia i innowacja”) i niezależnej oceny jury.
- ▶ III miejsce w kategorii „bank komercyjny” w ramach konkursu „Gazety Bankowej” na podstawie badania ankietowego za wyróżniającą się obsługę klienta, customer experience i zrównoważony rozwój. W ramach konkursu technologicznego otrzymano wyróżnienie dla aplikacji Santander mobile w kategorii „Bankowość”, a w kategorii „Ubezpieczenia i inne instytucje finansowe” wyróżniono spółkę zależną – Santander Leasing S.A.
- ▶ Zwycięstwo po raz czwarty w dorocznym rankingu „Bank Przyjazny Firmie”. Pierwsze miejsce Bank zajął także w nowej kategorii „najlepszy bank dla zamożnych”.
- ▶ Prezes Zarządu Banku – p. Michał Gajewski po raz drugi znalazł się na pierwszym miejscu w rankingu Forbes „Bankowiec Roku” oraz zdobył tytuł „Bankowego Menedżera Roku 2023” od „Gazety Bankowej”.
- ▶ Otrzymanie Certyfikatu Równości Płac, przyznanego przez Dziennik Gazetę Prawną i autorkę idei CRP.
- ▶ Przyznanie Santander Bank Polska S.A. po raz dziewiąty Certyfikatu Top Employer dla najlepszych pracodawców w Polsce i Europie, który potwierdza jakość środowiska pracy, przyjazną kulturę organizacyjną i wysokie standardy w zarządzaniu zasobami ludzkimi.

3. Podstawowe dane finansowe i biznesowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za lata 2020-2024

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

Wybrane wielkości z rachunku zysku i strat		2024	2023	2022	2021	2020	Zmiana r/r (2024/2023)
Dochody ogółem	mln zł	17 131,7	15 992,3	12 381,5	9 141,6	8 647,3	7,1%
Koszty ogółem	mln zł	(5 065,0)	(4 715,0)	(4 697,7)	(3 988,3)	(4 488,0)	7,4%
Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych	mln zł	(983,4)	(1 149,4)	(894,7)	(1 124,2)	(1 762,8)	-14,4%
Zysk przed opodatkowaniem	mln zł	7 265,7	6 850,0	4 353,0	2 057,8	1 880,9	6,1%
Zysk należny udziałowcom Santander Bank Polska S.A.	mln zł	5 212,7	4 831,1	2 799,1	1 111,7	1 037,2	7,9%
Wybrane wielkości bilansowe		31.12.2024	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2020	Zmiana r/r (2024/2023)
Aktywa ogółem	mln zł	304 373,9	276 651,9	257 517,2	243 017,3	228 748,9	10,0%
Kapitały razem	mln zł	34 441,2	33 691,0	28 465,3	27 213,6	28 658,0	2,2%
Należności netto od klientów	mln zł	174 776,3	159 520,0	152 508,7	146 391,3	141 436,3	9,6%
Zobowiązania wobec klientów	mln zł	232 028,7	209 277,4	196 496,8	185 373,5	171 522,3	10,9%
Wybrane wielkości pozabilansowe		31.12.2024	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2021 ¹⁾	31.12.2020	Zmiana r/r (2024/2023)
Aktywa netto funduszy inwestycyjnych ¹⁾	mld zł	24,0	18,9	12,3	17,6	16,2	5,1
Wybrane wskaźniki ²⁾		31.12.2024	2023	2022	2021	2020	Zmiana r/r (2024/2023)
Koszty/dochody	%	29,6%	29,5%	37,9%	43,6%	51,9%	0,1 p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	%	17,68%	18,65%	19,74%	19,05%	20,42%	-0,97 p.p.
ROE	%	20,4%	20,3%	11,9%	4,7%	4,4%	0,1 p.p.
Podstawowy zysk na akcję	zł	51,01	47,28	27,39	10,88	10,16	3,73
Wartość księgowa na akcję	zł	337,03	329,69	278,56	266,31	280,44	7,34
Wskaźnik kredytów niepracujących	%	4,4%	4,6%	5,0%	5,0%	5,8%	-0,2 p.p.
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego	%	0,58%	0,72%	0,59%	0,76%	1,21%	-0,14 p.p.
Kredyty/depozyty	%	75,3%	76,2%	77,6%	79,0%	82,5%	-0,9 p.p.

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

Wybrane dane niefinansowe ³⁾		2024	2023	2022	2021	2020	Zmiana r/r (2024/2023)
Liczba akcji	szt.	102 189 314	102 189 314	102 189 314	102 189 314	102 189 314	0
Wyłaconą dywidenda ⁴⁾	zł	44,63	23,25	2,68	2,16	-	21,4
Użytkownicy bankowości elektronicznej ⁵⁾	mln	6,5	6,4	6,3	5,7	5,4	0,1
Aktywni klienci cyfrowi ⁶⁾	mln	4,5	4,2	3,6	3,2	2,9	0,3
Aktywni klienci bankowości mobilnej	mln	3,6	3,0	2,7	2,4	2,0	0,6
Karty płatnicze debetowe	mln	5,0	4,8	4,6	4,4	4,3	0,2
Karty płatnicze kredytowe	mln	0,9	0,9	0,9	1,1	1,2	0
Baza klientów	mln	7,5	7,5	7,4	7,2	7,1	0
Sieć oddziałów	lokalizacje	349	369	385	437	550	-20
Strefy Santander i stanowiska zewnętrzne	lokalizacje	13	17	16	13	12	-4
Placówki partnerskie	lokalizacje	399	421	433	435	380	-22
Zatrudnienie	etaty	11 396	11 471	11 309	11 323	12 616	-75

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

2) Definicje wskaźników zawartych w powyższej tabeli zaprezentowano w rozdz. X „Sytuacja finansowa w 2024 r.” w części 3 „Wybrane wskaźniki finansowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.”.

3) Poza liczbą akcji, wyłaconą dywidendą i kartami debetowymi wybrane dane niefinansowe obejmują Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A.

4) Informacje nt. dywidendy zawarte są w rozdz. VII „Relacje z inwestorami”.

5) Zarejestrowani klienci z aktywnym dostępem do usług bankowości internetowej i mobilnej Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A.

6) Aktywni klienci serwisu bankowości elektronicznej Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A., którzy w ostatnim miesiącu okresu sprawozdawczego przynajmniej raz skorzystali z serwisu.

4. Najważniejsze uwarunkowania zewnętrzne

Kluczowe czynniki makroekonomiczne wpływające na finansowe i biznesowe wyniki działalności Grupy Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.

Wzrost gospodarczy	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Powrót wzrostu gospodarczego do poziomu ok. 3% rocznie, spójnego z potencjałem krajowej gospodarki. ▶ Źródłem ożywienia było przede wszystkim przyspieszenie wzrostu popytu konsumpcyjnego. Stabnący wzrost inwestycji z perspektywą poprawy w kolejnych kwartałach. Stopniowe pogorszenie salda handlu zagranicznego, za sprawą słabej koniunktury w strefie euro i przyspieszenia popytu krajowego, wspierającego import.
Rynek pracy	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Stopa bezrobocia utrzymująca się na historycznie niskim poziomie. ▶ Dwucyfrowe tempo wzrostu płac.
Inflacja	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ponowny wzrost inflacji ponad górne pasmo celu inflacyjnego NBP związany głównie ze wzrostem cen energii i żywności.
Polityka monetarna	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Utrzymanie stóp procentowych bez zmian w warunkach ponownego wzrostu inflacji, wysokiej dynamiki płac i ekspansywnej polityki fiskalnej. ▶ Zmienne sygnały ze strony banku centralnego nt. możliwych obniżek stóp procentowych w 2025 r.
Polityka fiskalna	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nowelizacja budżetu państwa na 2024 r. i wzrost przewidywanego deficytu fiskalnego z 5,1% do 5,7% PKB, wywołany niższymi niż zakładano dochodami. Założenie deficytu fiskalnego na poziomie 5,5% PKB w ustawie budżetowej na 2025 r., sugerujące brak istotnej konsolidacji fiskalnej. ▶ Dalszy wzrost długu w stosunku do PKB, potrzeb pożyczkowych i emisji skarbowych papierów wartościowych.
Rynek kredytowy	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ożywienie na rynku kredytowym, w tym poprawa tempa wzrostu kredytów w ujęciu wolumenowym. Rekordowa sprzedaż kredytów konsumpcyjnych. Normalizacja popytu na kredyt mieszkaniowy z powodu zakończenia programu Bezpieczny Kredyt 2%. ▶ Oczekiwane utrzymanie pozytywnych tendencji dzięki dalszemu wzrostowi aktywności gospodarczej.
Rynki finansowe	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Duża zmienność na rynkach długu związana ze zmianami oczekiwań względem perspektywy inflacji i polityki pieniężnej na świecie, w tym m.in. ze wzrostem, a następnie spadkiem oczekiwanego tempa i skali łagodzenia polityki pieniężnej przez Fed. Wzrost krajowych rentowności obligacji przez większą część roku, wywołany urealnieniem oczekiwań dotyczących skali i tempa obniżek stóp procentowych. ▶ Wyjątkowa stabilność kursu EUR/PLN przez cały rok pomimo aprecjacji dolara do euro w II połowie roku, a także realnego umocnienia polskiego złotego. Umiarkowane reakcje rynku walutowego na krajowe i globalne wydarzenia.

5. Wydarzenia korporacyjne

Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym do daty publikacji raportu za 2024 r.

Walne Zgromadzenia	<p>Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ W dniu 11 stycznia 2024 r. odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie (NWZ) Santander Bank Polska S.A., które zmieniło uchwałę ZWZ z dnia 19 kwietnia 2023 r. upoważniającą Zarząd Banku do nabywania (odkupu) akcji własnych w celu realizacji Programu Motywacyjnego VII. Zmiana polegała na wyznaczeniu nowej maksymalnej wartości dopuszczalnego przedziału cenowego nabywanych akcji własnych. NWZ zmodyfikowało także Statut Banku i zaprezentowało zmiany do Regulaminu Rady Nadzorczej.
	<p>Zwyczajne Walne Zgromadzenie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ W dniu 18 kwietnia 2024 r. odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie (ZWZ) Santander Bank Polska S.A., które zatwierdziło standardowe dokumenty korporacyjne oraz dokonało podziału zysku i uchwaliło dywidendę zgodnie z rekomendacją Zarządu Banku z dnia 21 marca 2024 r. Powołało też Radę Nadzorczą (RN) na nową kadencję i ustaliło dla niej wynagrodzenie. Ponadto ZWZ utworzyło kapitał rezerwowy z przeznaczeniem na nabycie akcji własnych w związku z realizacją Programu Motywacyjnego VII i poinformowało o dotychczasowej realizacji programu. Uchwaliło zmianę do statutu Banku doprecyzowującą określone zapisy. ▶ Więcej informacji nt. uchwał walnych zgromadzeń spółki zamieszczono w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”.
Wpisanie do Krajowego Rejestru Sądowego zmian do Statutu	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zmiany Statutu Santander Bank Polska S.A. przyjęte przez NWZ z dnia 11 stycznia 2024 r. zostały wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 25 stycznia 2024 r., a zmiany uchwalone przez ZWZ z dnia 18 kwietnia 2024 r. w dniu 9 maja 2024 r. Więcej szczegółów na ten temat zamieszczono w rozdz. XIII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”.
Zmiany w organach władzy	<p>Rezygnacja Wiceprezesa Zarządu Santander Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 27 lutego 2024 r. p. Arkadiusz Przybył złożył rezygnację z pełnienia funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku (skuteczną od dnia 1 kwietnia 2024 r.) w związku z planami objęcia nowej roli w ramach globalnej Grupy Banco Santander S.A.
	<p>Skład Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. na nową kadencję</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ZWZ z dnia 18 kwietnia 2024 r. powołało Radę Nadzorczą na nową kadencję. Do dotychczasowego składu RN dołączyła p. Kamilla Marchewka-Bartkowiak i p. Tomasz Sójka, a jej szeregi opuścili p. David Hexter i p. Marynika Woroszyńska-Sapieha. Przewodniczącym Rady pozostał p. Antonio Escámez Torres.
	<p>Rezygnacja Członka Zarządu Santander Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 6 listopada 2024 r. pan Patryk Nowakowski złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu Banku, skuteczną od dnia 1 stycznia 2025 r. w związku z planowanym objęciem przez niego funkcji Członka Zarządu odpowiedzialnego za Technologie i Operacje w Santander Holdings USA, Inc. w ramach globalnej Grupy Banco Santander S.A.

! Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym do daty publikacji raportu za 2024 r. (cd.)

Podział zysku i wypłata dywidendy	<p>Indywidualne zalecenie Komisji Nadzoru Finansowego ws. spełnienia kryteriów do wypłaty dywidendy z zysku netto wypracowanego w 2023 r.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 21 lutego 2024 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. otrzymał indywidualne zalecenie KNF mające na celu ograniczenie ryzyka występującego w działalności Banku poprzez:<ul style="list-style-type: none">▷ wypłacenie przez Bank dywidendy z zysku wypracowanego w 2023 r. w wysokości nie większej niż 75% i w kwocie nieprzekraczającej kwoty zysku rocznego pomniejszonego o zysk za 2023 r. już zaliczony do funduszy własnych,▷ niepodjęcie, bez uprzedniej konsultacji z organem nadzoru, innych działań (poza zakresem bieżącej działalności biznesowej i operacyjnej) mogących skutkować obniżeniem funduszy własnych, w tym również ewentualnych wypłat dywidend z niepodzielonego zysku z lat ubiegłych oraz odkupów lub wykupów akcji własnych.▶ Powyższe zalecenia uwzględniały fakt spełnienia przez Bank podstawowych kryteriów polityki dywidendowej, dobrą jakość portfela kredytowego Banku oraz udział walutowych kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych nieprzekraczający 5% portfela należności od sektora niefinansowego. <p>Informacja o możliwości wypłaty przez Bank w 2024 r. dywidendy z zysków z lat poprzednich.</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 19 marca 2024 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. otrzymał od Komisji Nadzoru Finansowego informację o braku zastrzeżeń co do możliwości wypłaty przez Bank w formie dywidendy dla akcjonariuszy w 2024 r. kwoty w wysokości 1 056 637 506,76 zł stanowiącej równowartość 50% zysku wypracowanego w 2019 r. i przeniesionej na kapitał dywidendowy. <p>Rekomendacja Zarządu ws. podziału zysku za 2023 r. i kapitału dywidendowego</p> <ul style="list-style-type: none">▶ W dniu 21 marca 2024 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. wydał rekomendację dotyczącą podziału zysku osiągniętego w 2023 r. oraz kapitału dywidendowego, która otrzymała pozytywną opinię Rady Nadzorczej Banku.▶ Zaproponowano następujący podział zysku osiągniętego w 2023 r. w kwocie 4 672 978 361,27 zł:<ul style="list-style-type: none">▷ 3 504 071 577,06 zł przeznaczono na dywidendę dla akcjonariuszy,▷ 87 042 000,00 zł przeznaczono na kapitał rezerwowy,▷ 1 081 864 784,21 zł pozostawiono jako kwotę niepodzieloną.▶ Ponadto zarekomendowano, aby kwotę 1 056 637 506,76 zł pochodzącą z kapitału dywidendowego przeznaczyć na dywidendę.▶ Łączna kwota przeznaczona na dywidendę z zysku osiągniętego w 2023 r. oraz z kapitału dywidendowego wyniosła 4 560 709 083,82 zł. <p>Zatwierdzenie i wypłata dywidendy</p> <ul style="list-style-type: none">▶ W dniu 18 kwietnia 2024 r. ZWZ Santander Bank Polska S.A. dokonało podziału zysku i uchwaliło dywidendę zgodnie z ww. rekomendacją Zarządu Banku. Dywidenda na 1 akcję wyniosła 44,63 zł.▶ Dniem ustalenia prawa do dywidendy był 16 maja 2024 r., a wypłata nastąpiła 23 maja 2024 r.▶ Więcej informacji na temat wypłaty dywidendy zaprezentowano w rozdz. VII „Relacje z inwestorami”.
Odkup akcji własnych w celu realizacji Programu Motywacyjnego VII	<p>Ustalenie zasad nabywania akcji własnych</p> <ul style="list-style-type: none">▶ W dniu 16 lutego 2024 r. Zarząd Banku podjął uchwałę dotyczącą nabywania akcji własnych w celu wypłaty uczestnikom Programu Motywacyjnego VII nagród za 2023 r. oraz nagród odroczonej za 2022 r. przeznaczonych do wypłaty w 2024 r. (Odkup 2023).▷ Na Odkup 2023 r. przeznaczono kwotę nie wyższą niż 72 357 tys. zł, a maksymalną liczbę nabytych akcji własnych ustalono na poziomie 271 tys., stanowiącym ok. 0,27% kapitału zakładowego Banku i ogólnej liczby głosów na WZ. Wyznaczono następujące terminy Odkupu 2023: a) od 19 lutego 2024 r. do 29 marca 2024 r. oraz b) od 2 maja 2024 r. do 21 czerwca 2024 r.▷ Transakcje odkupu mogły być realizowane na rynku regulowanym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (GPW) za pośrednictwem Santander Biuro Maklerskie ze środków pochodzących z kapitału rezerwowego. Dopuszczalna cena akcji własnych w ramach Odkupu 2023 zawierała się w przedziale od 50 zł do 1 000 zł. Bank mógł nabyć nie więcej niż 25% średniej dziennej wielkości obrotu akcji notowanej w okresie 20 dni sesyjnych poprzedzających dzień nabycia.▶ Zarząd został uprawniony do odstąpienia od Odkupu 2023 w dowolnym czasie lub zakończenia go wcześniej w przypadku odkupienia maksymalnej liczby akcji bądź też wyczerpania maksymalnej kwoty przeznaczonej na Odkup przed upływem wyznaczonego terminu. <p>Przebieg procesu nabywania akcji własnych i realizacji zobowiązań z tego tytułu</p> <ul style="list-style-type: none">▶ W celu wykonania zobowiązań wobec uczestników Programu Motywacyjnego VII (przeprowadzenia wypłaty nagród przysługujących w 2024 r.) w dniach od 19 lutego 2024 r. do 13 marca 2024 r. Bank nabył akcje własne w liczbie 134 690 sztuk, dających łącznie 0,132% udziału w kapitale zakładowym oraz w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu. W związku z wyczerpaniem kwoty przeznaczonej na nabycie akcji własnych Banku w 2024 r. z dniem 13 marca 2024 r. Zarząd Banku zakończył program odkupu.▶ Do dnia 14 marca 2024 r. wydano dyspozycję przekazania wszystkich nabytych akcji własnych (134 690 sztuk) na rachunki maklerskie uczestników Programu Motywacyjnego VII.▶ Powyższe działania zostały przeprowadzone w ramach zezwolenia KNF na odkup 2 331 tys. akcji własnych w okresie od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2033 r. i stanowiły realizację zobowiązań wobec pracowników Banku wynikających z Programu Motywacyjnego VII.

Istotne wydarzenia korporacyjne w okresie sprawozdawczym do daty publikacji raportu za 2024 r. (cd.)

<p>Sprzedż części akcji Santander Bank Polska S.A. posiadanych przez Banco Santander S.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 10 września 2024 r. przeprowadzono proces przyspieszonej budowy księgi popytu skierowany do kwalifikowanych inwestorów instytucjonalnych, którego celem była sprzedaż przez większościowego akcjonariusza części akcji zwykłych na okaziciela Santander Bank Polska S.A. ▶ Plasowanie było zwolnione z obowiązku publikowania prospektu w rozumieniu właściwych przepisów prawa. ▶ W procesie plasowania sprzedano 5 320 000 akcji, tj. 5,21% akcji w kapitale zakładowym spółki. Cena sprzedaży jednej akcji została ustalona na poziomie 463 zł. Po rozliczeniu transakcji sprzedaży Banco Santander S.A. posiada większościowy pakiet 63 560 774 akcji spółki, stanowiących 62,2% w kapitale zakładowym spółki. ▶ Rozliczenie przeprowadzono 13 września 2024 r. na zwyczajowych warunkach.
<p>Program emisji obligacji</p>	<p>Zmiana wartości programu emisji obligacji i wcześniejszy wykup obligacji</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ W dniu 19 lutego 2024 r. Zarząd Banku podjął uchwałę zmieniającą wartość programu emisji obligacji z 5 mld zł na 10 mld zł wg wartości nominalnej wyemitowanych i niewykupionych obligacji. Pozostałe warunki emisji pozostają bez zmian. ▶ Bank podjął także decyzję o realizacji opcji wcześniejszego wykupu obligacji nieuprzywilejowanych serii 1/2023 zgodnie z warunkami emisji. Wcześniejszy wykup nastąpił w dniu płatności odsetek, tj. 31 marca 2024 r. i objął wszystkie wyemitowane obligacje w liczbie 3 800 sztuk o łącznej wartości nominalnej 1,9 mld zł. ▶ Wcześniejszy wykup obligacji został przeprowadzony za pośrednictwem i zgodnie z regulacjami KDPW. <p>Emisja obligacji nieuprzywilejowanych („senior non-preferred”) serii 1/2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ W dniu 7 marca 2024 r. Zarząd Banku podjął decyzję o emisji obligacji nieuprzywilejowanych („senior non-preferred”) i niezabezpieczonych serii 1/2024 na łączną kwotę nominalną 1,9 mld zł w ramach programu emisji obligacji. ▶ W dniu 2 kwietnia 2024 r. rozliczono emisję ww. obligacji. Wszystkie obligacje zostały objęte przez posiadaczy na warunkach określonych w raporcie bieżącym nr 15/2024 z dnia 7 marca 2024 r. ▶ Wartość nominalna jednej obligacji wynosi 500 tys. zł. Papiery zostały oprocentowane wg stawki zmiennej stanowiącej sumę stawki WIBOR dla depozytów 6-miesięcznych oraz marży w wysokości 1,50% w skali roku. Termin wykupu ustalono na 2 kwietnia 2027 r. z zastrzeżeniem prawa Banku do wcześniejszego wykupu. Obligacje zostały zaliczone do zobowiązań kwalifikowalnych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji. <p>Emisja obligacji nieuprzywilejowanych („senior non-preferred”) serii 2/2024</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ W dniu 17 września 2024 r. Santander Bank Polska S.A. podjął decyzję o emisji nieuprzywilejowanych („senior non-preferred”) i niezabezpieczonych obligacji serii 2/2024 na łączną kwotę nominalną 1,8 mld zł w ramach programu emisji. ▶ Emisja została rozliczona 30 września 2024 r. Wszystkie obligacje zostały objęte przez posiadaczy na warunkach określonych w raporcie bieżącym nr 35/2024 z dnia 17 września 2024 r. ▶ Wartość nominalna jednej obligacji wynosi 500 tys. zł. Obligacje zostały oprocentowane według zmiennej stopy procentowej stanowiącej sumę stawki WIBOR dla depozytów 6-miesięcznych oraz marży wynoszącej 1,4% w skali roku. Dzień wykupu przypada 30 września 2027 r. z zastrzeżeniem prawa do wcześniejszego wykupu. Obligacje zostały zaliczone do zobowiązań kwalifikowalnych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.
<p>Wymogi nadzorcze dotyczące funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych (MREL)</p>	<p>Ustalenie minimalnego wymogu dotyczącego funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych (MREL) dla Grupy Santander Bank Polska S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ W dniu 9 maja 2024 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. otrzymał pismo Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG) informujące o wspólnej decyzji kolegium ds. restrukturyzacji i uporządkowanej likwidacji Grupy Banco Santander (utworzonego przez Jednolitą Radę ds. Restrukturyzacji i Uporządkowanej Likwidacji/Single Resolution Board/SRB) ws. minimalnego wymogu dotyczącego funduszy własnych i zobowiązań kwalifikowalnych (MREL). ▶ Minimalny wymóg MREL został ustalony dla Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w wysokości 15,38% łącznej kwoty ekspozycji na ryzyko (TREA) oraz 5,91% miary ekspozycji całkowitej (TEM). ▶ Bank jest zobowiązany spełniać minimalny wymóg podporządkowania MREL w wysokości 15,02% TREA oraz 5,91% TEM. <p>Brak wymogu ws. dodatkowego narzutu kapitałowego w ramach filara II (P2G) w celu zaabsorbowania potencjalnych strat wynikających z wystąpienia warunków skrajnych</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ W dniu 17 grudnia 2024 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. otrzymał pismo Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) informujące, że w procesie oceny nadzorczej wrażliwość Banku na ewentualną materializację scenariuszy stresowych (wpływających na poziom funduszy własnych oraz ekspozycji na ryzyko) została oceniona jako niska. ▶ Całkowite narzuty kapitałowe zalecane w ramach filara II - skompensowane wymogiem w zakresie bufora zabezpieczającego - wynoszą 0,00 p.p. na poziomie jednostkowym oraz 0,00 p.p. na poziomie skonsolidowanym.

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

1. Historia, struktura własnościowa kapitału zakładowego i zakres działalności

> Rys historyczny Santander Bank Polska S.A. (najważniejsze wydarzenia własnościowe)

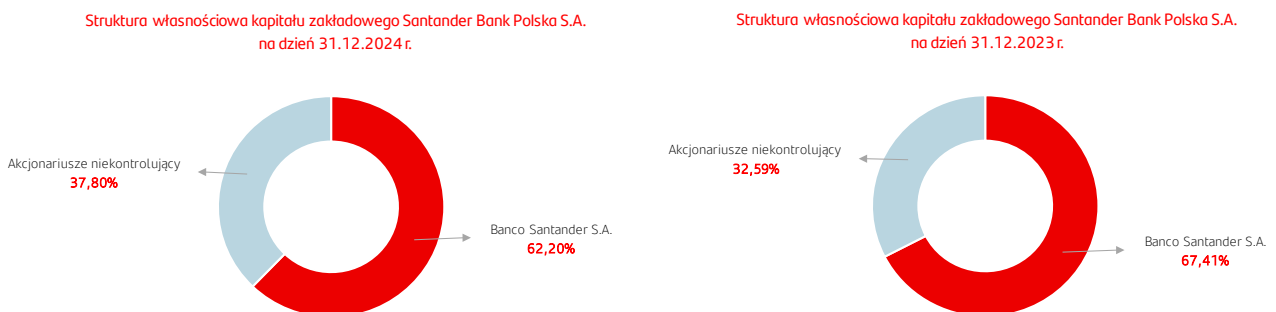
- 2001** > Powstanie Banku Zachodniego WBK S.A. (BZ WBK S.A.) w wyniku fuzji Banku Zachodniego S.A. i Wielkopolskiego Banku Kredytowego S.A. (13 czerwca 2001 r.).
- 2011** > Sprzedaż (1 kwietnia 2011 r.) wszystkich akcji BZ WBK S.A. w posiadaniu AIB European Investments Ltd (70,36% kapitału zakładowego i ogólnej liczby głosów na WZ) na rzecz Banco Santander S.A. > Objęcie przez Banco Santander S.A. 95,67% kapitału zakładowego i ogólnej liczby głosów na WZ BZ WBK S.A. w trybie publicznego wezwania do sprzedaży 100% akcji Banku.
- 2013** > Połączenie (4 stycznia 2013 r.) BZ WBK S.A. z Kredyt Bankiem S.A. w trybie przejęcia (przeniesienie całego majątku Kredyt Banku S.A. na BZ WBK S.A. w zamian za akcje nowej emisji serii J dla akcjonariuszy Kredyt Banku S.A.).
- 2014** > Objęcie przez BZ WBK S.A. (1 lipca 2014 r.) pakietu akcji zwykłych i uprzywilejowanych Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.) z siedzibą we Wrocławiu, stanowiących 60% kapitału zakładowego SCB S.A. i 67% głosów na WZ SCB S.A.
- 2018** > Wpis do KRS (7 września 2018 r.) zmiany marki firmy z BZ WBK S.A. na Santander Bank Polska S.A. i siedziby rejestrowej Banku z Wrocławia na Warszawę. > Nabycie wydzielonej części Deutsche Bank Polska S.A. i 100% DB Securities S.A. wraz z rejestracją (9 listopada 2018 r.) podwyższenia kapitału zakładowego Santander Bank Polska S.A. o akcje podziałowe.

Struktura własnościowa kapitału zakładowego

Kapitał zakładowy

Na 31 grudnia 2024 r. kapitał zakładowy Santander Bank Polska S.A. wynosił 1 021 893 140 zł i składał się z 102 189 314 akcji zwykłych na okaziciela o wartości nominalnej 10 zł każda.

Tabelę z liczbą akcji i głosów w posiadaniu poszczególnych grup akcjonariuszy wg stanu na koniec 2023 r. i 2024 r. zamieszczono w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2024 r., część 2 „Papiery wartościowe emitenta”.



31 grudnia 2024 r. Banco Santander S.A. posiadał udział kontrolujący w Santander Bank Polska S.A. w wysokości 62,20% w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. Pozostała część akcji znajdowała się w posiadaniu akcjonariuszy niekontrolujących, spośród których (wg danych w dyspozycji Zarządu Banku) tylko fundusz Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (OFE) przekroczył próg 5% w odniesieniu do kapitału zakładowego i głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

Spadek udziału Banco Santander S.A. w kapitale zakładowym Santander Bank Polska S.A. o 5,21 p. p. w porównaniu z końcem grudnia 2023 r. i czerwca 2024 r. jest konsekwencją sprzedaży 5 320 000 akcji Banku (stanowiących 5,21% akcjonariatu) w ramach transakcji pakietowych przeprowadzonych 11 września 2024 r. na GPW w Warszawie S.A. po przyspieszonej budowie księgi popytu w dniu 10 września 2024 r. Cena sprzedaży jednej akcji została ustalona na poziomie 463 zł. Po rozliczeniu transakcji sprzedaży w dniu 13 września 2024 r. Banco Santander S.A. posiada większościowy pakiet 63 560 774 akcji spółki, stanowiących 62,20% w jej kapitale zakładowym.

Banco Santander S.A. zobowiązał się, z zastrzeżeniem standardowo praktykowanych wyjątków, do przestrzegania ograniczenia zbywalności akcji spółki przez okres 180 dni od dnia rozliczenia transakcji sprzedaży akcji.

Banco Santander S.A. pozostaje długoterminowym akcjonariuszem większościowym spółki. Polska jest dla niego kluczowym rynkiem i nadal będzie wspierał obecną strategię spółki i jej strategiczne cele na lata 2024-2026.

Zgodnie z informacjami w dyspozycji Zarządu w okresie między zamknięciem 2024 r. a akceptacją do publikacji „Raportu Roczno Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok” nie odnotowano zmian w akcjonariacie Banku.

Akcjonariusz kontrolujący

Od 2011 r. Santander Bank Polska S.A. wchodzi w skład Grupy Santander, której przewodzi Banco Santander S.A. jako podmiot dominujący.

Banco Santander S.A. z siedzibą rejestrową w Santander i centralą operacyjną w Madrycie legitymuje się około 167-letnią tradycją i jest jednym z największych na świecie banków komercyjnych pod względem kapitalizacji rynkowej. Bank jest notowany na giełdzie w Hiszpanii, Meksyku, Polsce oraz w Stanach Zjednoczonych i Zjednoczonym Królestwie.

Grupa Santander zajmuje się działalnością z zakresu bankowości detalicznej, prywatnej, biznesowej i korporacyjnej, a także zarządzaniem aktywami i ubezpieczeniami. Grupę cechuje szeroka dywersyfikacja geograficzna, przy czym najmocniej koncentruje swoją aktywność na 10 kluczowych rynkach, do których należą Hiszpania, Polska, Portugalia, Zjednoczone Królestwo, Republika Federalna Niemiec, Brazylia, Argentyna, Meksyk, Chile i Stany Zjednoczone.

Model operacyjny Grupy opiera się na trzech filarach. Są to: koncentracja na kliencie, szeroka globalna i lokalna skala działania oraz dywersyfikacja biznesowa i geograficzna.

Przyjmując strukturę zarządzania biznesem jako wiodące kryterium segmentacji, Grupa wyróżnia pięć podstawowych segmentów operacyjnych: Bankowość Detaliczna i Komercyjna (Retail & Commercial Banking), Cyfrowy Bank Konsumencki (Digital Consumer Bank), Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna (Corporate & Investment Banking), Bankowość Prywatna i Ubezpieczenia (Wealth Management & Insurance) oraz Płatności (Payments). Uwzględniając natomiast wtórne kryterium geograficzne, wyodrębniono cztery segmenty operacyjne: Europa, Europa DCB (biznes konsumpcyjny, otwarta platforma), Ameryka Północna i Ameryka Południowa.

Zgodnie z globalną strategią Grupa Santander dąży do tego, aby być najlepszą otwartą platformą usług finansowych dla klientów, działającą odpowiedzialnie i cieszącą się lojalnością interesariuszy. Jej misją jest pomaganie klientom indywidualnym oraz firmom w osiąganiu sukcesów w duchu wartości Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie.

> Grupa Santander w liczbach (wg stanu na 31.12.2024 r.)



2. pod względem kapitalizacji rynkowej instytucja finansowa w strefie euro

(źródło: Raport finansowy Grupy Santander za IV kwartał 2024 r.)

Profil organizacji

Status prawnoustrojowy

Santander Bank Polska S.A. z siedzibą rejestrową w Warszawie rozpoczął działalność w 1989 r. jako jeden z pierwszych uniwersalnych banków komercyjnych w powojennej Polsce, a od 1993 r. jest notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych S.A. w Warszawie. Na dzień 31 grudnia 2024 r. – po kilku przekształceniach własnościowych i ponad 30 latach obecności na polskim rynku bankowym – był drugim bankiem pod względem kapitalizacji rynkowej i trzecim pod względem wielkości skonsolidowanych aktywów.

Bank jest podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. i zgodnie z prawem bankowym tworzy holding bankowy krajowy z podmiotami powiązаныmi, w tym z krajowym bankiem zależnym, tj. Santander Consumer Bank S.A. Jest też zarejestrowany jako holding bankowy zagraniczny z hiszpańskim Banco Santander S.A. jako pierwotnym podmiotem dominującym. W ramach ww. holdingów nie zawarto umów wsparcia finansowego, o których mowa w art. 141t Ustawy Prawo bankowe.

Działalność Santander Bank Polska S.A. koncentruje się na terenie Polski i obejmuje swym zakresem typowe relacje biznesowe i operacyjne z zagranicznymi bankami i instytucjami finansowymi, a także obsługę zagranicznych klientów i wielowymiarową współpracę w ramach globalnej Grupy Santander. Bank nie prowadzi czynnej działalności transgranicznej na terenie innych państw.

Model działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Profil działalności Grupy

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

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 zaawansowanych technologicznie kanałach zdalnych. Placówki banku rozmieszczone są na terenie wszystkich województw w kraju.

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 Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz Santander Allianz 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 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 kredytu samochodowego, leasingu i faktoringu, kredytowanie dilerów samochodowych, depozyty detaliczne i firmowe oraz ubezpieczenia.

Na 31 grudnia 2024 r., Grupa Kapitałowa świadczyła usługi bankowe dla 7,5 mln klientów, włącznie z klientami Santander Consumer Bank S.A. w liczbie 1,5 mln.

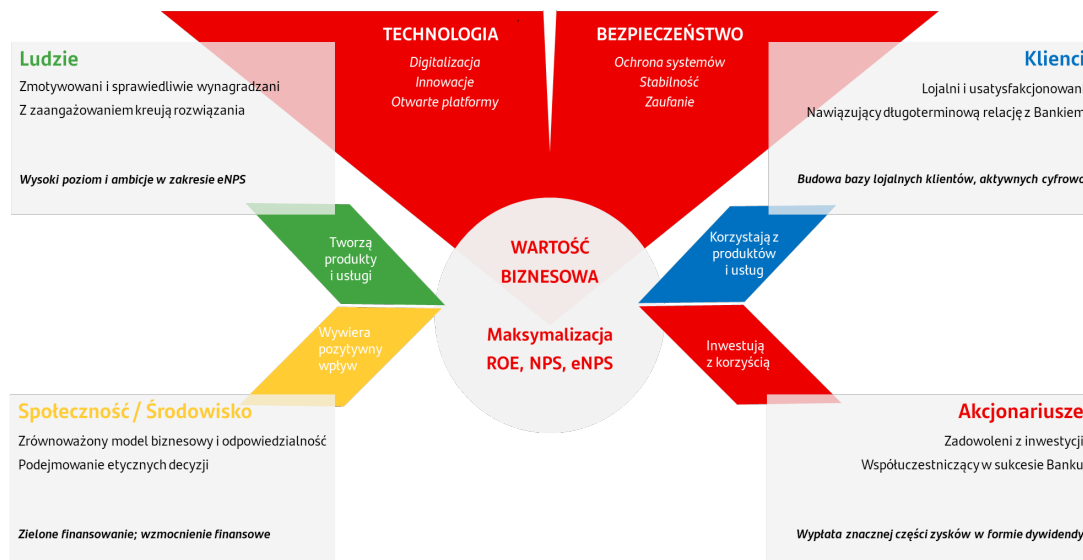
Silne strony Grupy

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. posiada stabilne źródła finansowania, solidną bazę kapitałową i płynnościową oraz zdywersyfikowany portfel aktywów. Pozycję konkurencyjną Grupy wspiera klarowna, spójna i konsekwentnie realizowana strategiczna wizja skoncentrowana na kliencie i pracowniku, a także nieustający nacisk na podwyższanie jakości, efektywności i bezpieczeństwa procesów poprzez ich upraszczanie i digitalizację. Źródłem przewagi jest też skuteczny i prosty model biznesowy, efektywny system zarządzania ryzykiem, rozległy i zróżnicowany zakres działalności oraz różnorodny, funkcjonalny i wysoce zintegrowany system kanałów dystrybucji oraz przynależność do Grupy Santander. Ponadto Grupa Kapitałowa angażuje się wszechstronnie w działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, które obejmują m.in. inicjatywy w zakresie redukcji emisyjności, finansowanie celów pro-ekologicznych oraz budowanie kultury ESG.

Skala biznesu, jakość oferty, nacisk na doskonałość operacyjną oraz silna orientacja na trwałe i partnerskie relacje z klientem i pracownikiem pozwalają Grupie skutecznie konkurować z największymi przedstawicielami polskiego rynku bankowego, wspierając jednocześnie postęp gospodarczy, społeczny i środowiskowy.

2. Proces budowania wartości w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

> Budowanie wartości w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.



Klienci, pracownicy oraz ich potrzeby stanowią punkt odniesienia dla wszelkich działań podejmowanych przez Grupę Kapitałową Santander Bank Polska S.A. Produkty, procesy oraz kanały komunikacji z klientami są projektowane z wykorzystaniem metodyki projektowania usług - service design, tak aby nieustannie zwiększać zadowolenie korzystających z nich klientów i pracowników oraz budować z nimi trwałe, oparte na zaufaniu relacje.

W procesie tworzenia wartości dla klientów kluczowym elementem są pracownicy. Grupa kładzie nacisk na rozwój przyjaznego środowiska pracy i kulturę wewnętrzną organizacji, promując współpracę, inkluzywność oraz zwiększając motywację, zaangażowanie i profesjonalizm pracowników.

Grupa zapewnia najwyższej jakości usługi i dostarcza rozwiązania oparte o nowoczesną technologię, innowacje oraz otwarte platformy. Bezpieczeństwo, stabilność systemów i zrównoważony, społecznie odpowiedzialny rozwój stanowią niezwykle ważny aspekt obowiązującego modelu biznesowego i przyjętej strategii. W działalności biznesowej Grupa stara się uwzględniać interes wszystkich interesariuszy, w tym akcjonariuszy i społeczności.

Model tworzenia wartości jest fundamentem strategii „Pomagamy osiągać więcej” na lata 2024-2026, która składa się z trzech kierunków strategicznych, zdefiniowanych jako: Total Doświadczenie, Total Digitalizacja oraz Total Odpowiedzialność. Opisano je szczegółowo w rozdz. IV „Strategia rozwoju”.

W procesie tworzenia wartości Grupa korzysta z następujących kapitałów podstawowych:

Zasoby i efekty działalności w ramach zarządzania poszczególnymi kapitałami zostały opisane w następujących częściach niniejszego sprawozdania Zarządu:

Kapitał ludzki	Rozdz. V „Relacje z pracownikami” Rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”
Kapitał społeczny i relacyjny	Rozdz. V „Relacje z pracownikami” Rozdz. VI „Relacje z klientami” Rozdz. VII „Relacje z inwestorami” Rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.” Rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”
Kapitał intelektualny i infrastrukturalny	Rozdz. V „Relacje z pracownikami” Rozdz. XI „Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny” Rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”
Kapitał finansowy	Rozdz. X „Sytuacja finansowa w 2024 roku”
Kapitał środowiskowy	Rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”

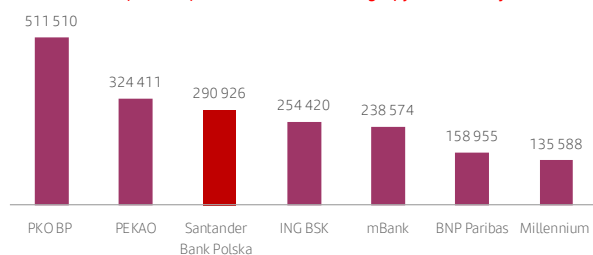
3. Pozycja Banku i Grupy Kapitałowej w polskim sektorze bankowym

Miejsce w grupie rówieśniczej

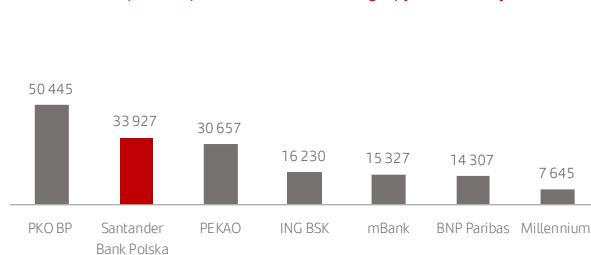
Santander Bank Polska S.A. znajduje się w trójce największych banków w polskim sektorze bankowym (razem z PKO BP S.A. i Pekao S.A.), a uwzględniając strukturę własnościową, jest największym bankiem prywatnym w Polsce.

Zgodnie z raportami okresowymi za kwartał zakończony 30 września 2024 r., które na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania Zarządu do publikacji stanowią 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 kapitalizacji rynkowej, a trzecią ze względu na bazę aktywów ogółem oraz wielkość należności kredytowych netto od klientów i portfel depozytów klientów.

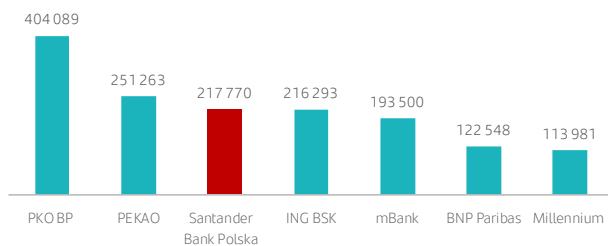
Aktywa ogółem Grupy Santander Bank Polska S.A.
(w mln zł) na 30.09.2024 r. na tle grupy rówieśniczej



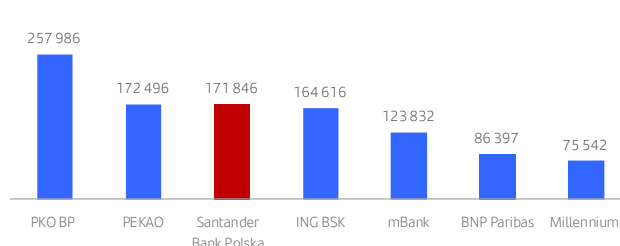
Kapitały razem Grupy Santander Bank Polska S.A.
(w mln zł) na 30.09.2024 r. na tle grupy rówieśniczej



Depozyty klientów Grupy Santander Bank Polska S.A.
(w mln zł) na 30.09.2024 r. na tle grupy rówieśniczej



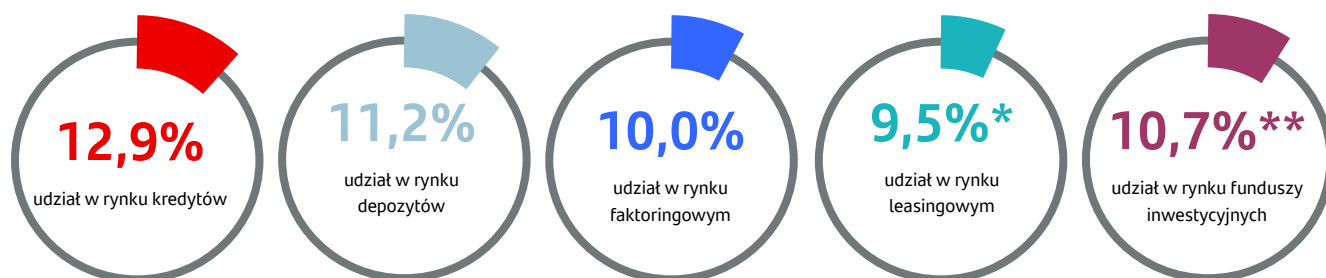
Kredyty klientów Grupy Santander Bank Polska S.A.
(w mln zł) na 30.09.2024 r. na tle grupy rówieśniczej



Udziały w głównych segmentach rynku

W oparciu o dostępne statystyki NBP dotyczące rynku bankowego na koniec grudnia 2024 r. udział Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniósł: 12,9% na rynku kredytów (12,4% na 31 grudnia 2023 r.) i 11,2% na rynku depozytów (11,0% na 31 grudnia 2023 r.).

Poprzez wyspecjalizowane spółki zależne Grupa prowadzi działalność w segmencie usług faktoringowych i leasingowych, gdzie na 31 grudnia 2024 r. obsługiwała odpowiednio 10,0% i 9,5% 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 10,7%.



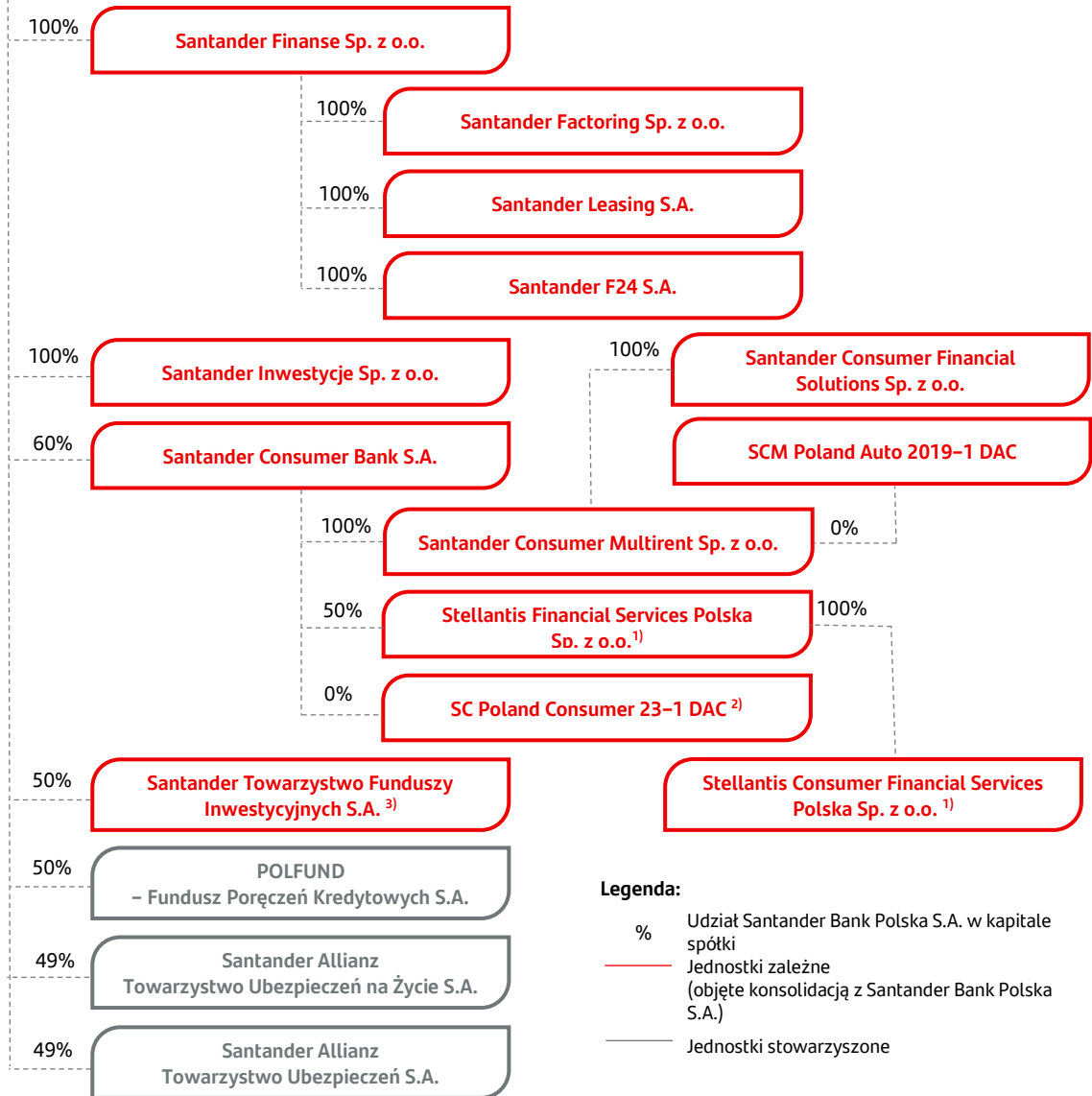
*Łączny udział spółek Santander Leasing S.A. i Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.

** Udział w rynku detalicznych funduszy inwestycyjnych.

4. Struktura Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

> Struktura jednostek powiązanych z Santander Bank Polski S.A. na dzień 31 grudnia 2024 r.

Santander Bank Polska S.A.



Legenda:

- % Udział Santander Bank Polska S.A. w kapitale spółki
- Jednostki zależne (objęte konsolidacją z Santander Bank Polska S.A.)
- Jednostki stowarzyszone

- 1) W związku z powstaniem w 2021 r. koncernu motoryzacyjnego Stellantis N.V. w drodze fuzji włosko-amerykańskiej spółki Fiat Chrysler Automobiles i francuskiej spółki Groupe PSA z dniem 3 kwietnia 2023 r. spółki PSA Finance Polska Sp. z o.o. i PSA Consumer Finance Polska Sp. z o.o. (jednostka zależna, w której PSA Finance Polska Sp. z o.o. posiada 100% udziałów) zmieniły nazwy na (odpowiednio): Stellantis Financial Services Polska Sp. z o.o. i Stellantis Consumer Financial Services Polska Sp. z o.o. Spółka Stellantis Financial Services Polska Sp. z o.o. stanowi jednostkę zależną na potrzeby sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego z uwagi na bezpośrednią kontrolę sprawowaną przez Santander Consumer Bank S.A. i pośrednią przez Santander Bank Polska S.A. Zgodnie z umową ramową Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.) jest uprawniony do podejmowania decyzji dotyczących kluczowych obszarów, takich jak finansowanie i zarządzanie ryzykiem. W praktyce Bank ma możliwość kierowania działaniami, które mają znaczący wpływ na zwrot z inwestycji, oraz jest narażony na potencjalne ryzyka (np. straty), a także czerpać korzyści (np. dywidendy).
- 2) SC Poland Consumer 23-1 Designated Activity Company (DAC) to spółka specjalnego przeznaczenia (SPE) zarejestrowana w Dublinie w dniu 17 czerwca 2022 r. Powołano ją do przeprowadzenia sekurytyzacji części portfela należności detalicznych Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.). SPE nie ma powiązań kapitałowych z SCB S.A., niemniej SCB S.A. sprawuje nad SPE kontrolę zgodnie z warunkami określonymi w MSSF 10.7 na podstawie praw umownych. Zgodnie z postanowieniami Umowy o obsługę oraz Umowy o przeniesienie aktywów SCB S.A. sprawuje władzę nad procesem zarządzania i działalnością SPE. Ponadto SPE jest zależna od SCB S.A. pod względem dostępu do finansowania i gwarancji, a także technologii, wiedzy i innych zasobów, co dodatkowo zwiększa zakres kontroli Banku.
- 3) Właściciele Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Santander TFI S.A.), tj. Santander Bank Polska S.A. i Banco Santander S.A., należą do globalnej Grupy Santander i posiadają równy 50% udział w kapitale zakładowym spółki. Santander Bank Polska S.A. sprawuje kontrolę nad Santander TFI S.A. w rozumieniu Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej 10 (MSSF 10), ponieważ ma praktyczną zdolność do jednostronnego kierowania odpowiednimi działaniami TFI. Ponadto jako główny partner biznesowy i dystrybutor produktów inwestycyjnych istotnie wpływa na działalność i wyniki TFI. Jednocześnie Santander Bank Polska S.A., poprzez swój udział właścicielski, jest narażony i ma prawo do zmiennych zwrotów generowanych przez TFI. Biorąc pod uwagę wytyczne zawarte w MSSF 10 par. B18, Zarząd Banku ocenił, że z uwzględnieniem wymogów prawnych dotyczących Santander TFI S.A. i jego działalności, ma praktyczną zdolność do jednostronnego kierowania odpowiednimi działaniami TFI S.A., nawet jeśli nie ma do tego umownego prawa. Bank może realnie kształtować skład Rady Nadzorczej, a poprzez nią skład Zarządu Santander TFI S.A., tj. organów podejmujących decyzje dotyczące istotnych działań TFI. Należy zatem uznać, że posiadając władzę oraz prawo do zmiennych zwrotów (pożytków), Bank sprawuje kontrolę nad Santander TFI S.A.

Jednostki zależne

Na 31 grudnia 2024 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 Multirent Sp. z o.o. (SCM Sp. z o.o. - podmiot zależny od SCB S.A.)
3. Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o. (podmiot zależny od SCM Sp. z o.o.)
4. SCM Poland Auto 2019-1 DAC (podmiot zależny od SCM Sp. z o.o.)
5. SC Poland Consumer 23-1 DAC (podmiot zależny od SCB S.A.)
6. Stellantis Financial Services Polska Sp. z o.o. (podmiot zależny od SCB S.A.)
7. Stellantis Consumer Financial Services Sp. z o.o. (podmiot zależny od Stellantis Financial Services 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 F24 S.A. (podmiot zależny od Santander Finanse Sp. z o.o.)
13. Santander Inwestycje Sp. z o.o.

W porównaniu ze stanem z dnia 31 grudnia 2023 r. lista podmiotów zależnych Santander Bank Polska S.A. nie uległa zmianie.

Wszystkie podmioty zależne wchodzące w skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2024 r. podlegają konsolidacji z Bankiem zgodnie z MSSF 10.

Spółki stowarzyszone

W skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 r. następujące jednostki ujmowane są metodą praw własności w oparciu o MSR 28:

1. Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
2. Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.
3. POLFUND – Fundusz Poręczeń Kredytowych S.A.

W porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2023 r. wykaz spółek stowarzyszonych nie uległ zmianie.

III. Sytuacja makroekonomiczna w 2024 r.

Wzrost gospodarczy

Polski PKB zwiększył się w 2024 r. o 2,9%, a tym samym powrócił do wzrostu w tempie zbliżonym do potencjalnego (tj. około 3%) po stagnacji z 2023 r. Wzrost PKB był zastugą ożywienia konsumpcji prywatnej, która zwiększyła się o 3,1% i odpowiadała za ponad połowę ogólnej ekspansji. Ożywienie aktywności konsumentów, widoczne szczególnie dobrze w danych z I połowy roku, uległo nieoczekiwanemu zahamowaniu w III kwartale, wzbudzając obawy o dalsze perspektywy wzrostu, ale wstępne dane o PKB za cały rok sugerują, że było to jedynie jednorazowe zaburzenie trendu. Wzrost inwestycji w 2024 r. był niewielki i wyniósł 1,3%, m.in. za sprawą wczesnego etapu realizacji perspektywy finansowej UE na lata 2021-2027, a wzrost zapasów dołożył do ogólnego wzrostu PKB 0,5 p.p. Oslabienie gospodarcze zachodnich partnerów handlowych Polski, przede wszystkim Niemiec, a także równoległe ożywienie krajowego popytu na dobra importowe sprawiły, że eksport netto obniżył wzrost polskiego PKB o 0,9 p.p.

Rynek pracy

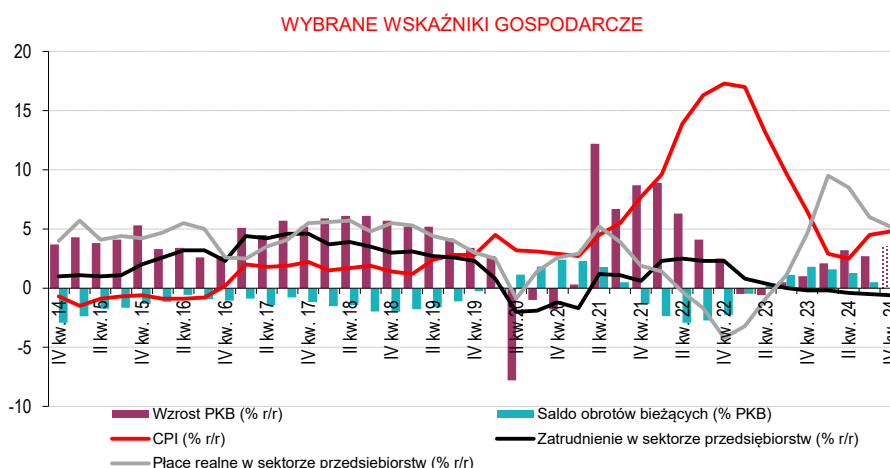
Sytuacja na rynku pracy pozostawała relatywnie stabilna, choć na przestrzeni roku widoczne było jej lekkie osłabienie. Lekko wzrosła liczba bezrobotnych w ujęciu BAEL oraz rejestrowanym, a liczba miejsc pracy w sektorze prywatnym, przede wszystkim w przetwórstwie przemysłowym, uległa redukcji. Mimo to stopa bezrobocia rejestrowanego pozostaje blisko historycznych minimów, ok. 5%, a w ujęciu BAEL jest drugą najniższą w Unii Europejskiej i wynosi 3%. Tempo wzrostu wynagrodzeń utrzymało się na poziomie dwucyfrowym, a dzięki spadkowi inflacji, w ujęciu realnym wynosiło średnio ponad 7% r/r.

Inflacja

Na początku roku inflacja CPI obniżała się i w marcu osiągnęła minimum na poziomie 2,0% r/r. W kolejnych miesiącach wzrosła, m. in. ze względu na przywrócenie podatku VAT na żywność. Zmiany cen energii dla gospodarstw domowych w lipcu wybiły inflację CPI do 4,2% r/r, tj. poza przedział wahań +/-1pkt proc wokół celu 2,5% r/r. i do końca roku wskaźnik CPI utrzymał się powyżej 4% r/r. Do nasilenia inflacji przyczyniła się też susza i efekt bazy (rozszerzenie zakresu darmowych leków wprowadzone we wrześniu 2023 r.). Średnioroczna inflacja CPI wyniosła 3,6%. W I połowie roku inflacja bazowa obniżała się, ale w drugiej lekko odbiła w górę, zakończywszy rok na poziomie 4,0% r/r.

Polityka pieniężna

Rada Polityki Pieniężnej utrzymuje stopy bez zmian od końca 2023 r., w tym stopę referencyjną NBP na poziomie 5,75%. Choć inflacja nadal zaskakiwała w dół w I połowie roku, w Radzie Polityki Pieniężnej narosła niechęć do zmian stóp. Takie stanowisko uzasadniane było początkowo wysoką niepewnością regulacyjną i fiskalną, a później prognozowanym wzrostem inflacji powyżej celu inflacyjnego. W III kwartale wielu członków RPP zaczęło wskazywać na możliwość rozpoczęcia obniżek stóp po zapoznaniu się z projekcją NBP w marcu 2025 r., o ile ta pokaże stopniowy spadek inflacji w stronę celu, a bieżące odczyty inflacji potwierdzą koniec jej narastania. Jednak w końcówce roku stanowisko RPP ponownie ewoluowało w stronę zwiększonej ostrożności, a z wypowiedzi prezesa NBP Adama Głapińskiego wynikało, że perspektywa rozpoczęcia obniżek stóp oddaliła się, być może nawet do 2026 r., w związku z decyzją rządu o utrzymaniu zamrożenia cen energii tylko do września 2025 r.



Rynek kredytowy i depozytowy

W 2024 r. rynek kredytowy był w fazie umiarkowanego ożywienia i urósł o 5% po zerowym wzroście w 2023 r. Na początku roku wysoką aktywność rejestrowano na rynku hipotecznym, co wynikało z wprowadzenia programu „Bezpieczny kredyt 2%” w lipcu 2023 r. Po wyczerpaniu budżetu programu aktywność rynku spadła, ale utrzymała się na solidnym poziomie. W całym roku wartość nowych umów hipotecznych denominowanych w złotych wyniosła niemal 84 mld zł, czyli nieznacznie tylko mniej niż w rekordowym 2021 r. Na koniec roku wolumen kredytów hipotecznych był o 3,3% większy niż rok wcześniej. W kolejnych miesiącach roku coraz mocniej rozpętał się też rynek kredytów konsumpcyjnych i kilkakrotnie pobił on miesięczne rekordy sprzedaży. W całym roku w sektorze bankowym podpisano umowy na nowe kredyty o rekordowej wartości 108 mld zł, o jedną czwartą więcej niż rok wcześniej. Na koniec roku portfel kredytów konsumpcyjnych był o 6% większy niż rok wcześniej. Podobnie rynek kredytów dla firm stopniowo nabierał siły w ciągu roku, portfel wzrósł o ok. 5,5% a sprzedaż nowych kredytów wyniosła 165 mld zł, co było rekordową wartością.

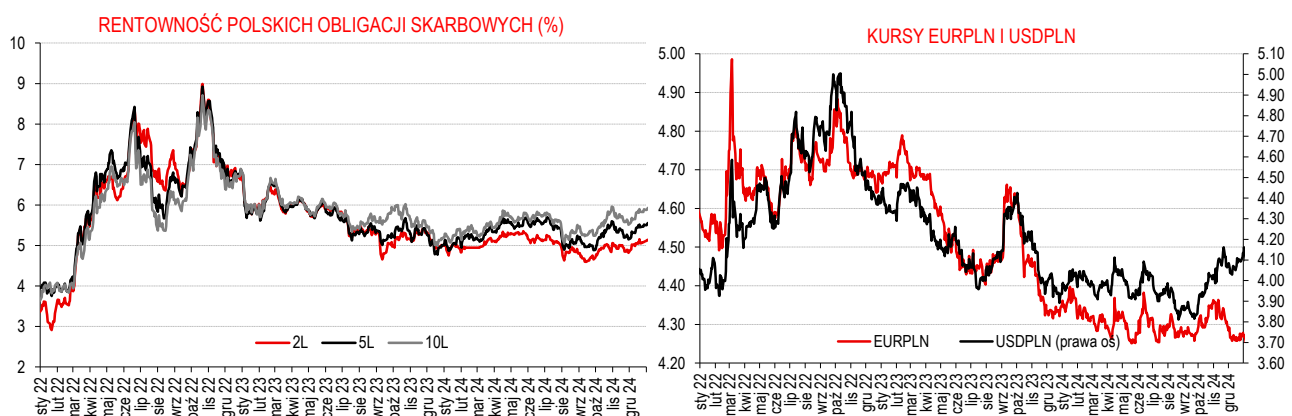
Wzrost depozytów był dość stabilny w okolicy 8% r/r. Depozyty terminowe przyrosły o ok. 5%, a bieżące o 10%. Przyrost depozytów pochodził głównie ze wzrostu aktywów zagranicznych netto w sektorze bankowym, choć wsparciem był też przyspieszający wzrost kredytów.

Sytuacja na rynkach finansowych

Przez I półrocze 2024 r. dominującym motywem na rynkach finansowych było stopniowe zmniejszanie skali oczekiwanych obniżek stóp przez Fed i EBC. Takie zachowanie rynku wynikało z obserwowanych wtedy w tym czasie wciąż wysokich odczytów inflacji i oczekiwań co do jej powolnego spadku oraz dobrych danych z rynku pracy w USA, jak również nieco lepszych danych ze strefy euro. Tendencja do wycofywania się z wyceny licznych obniżek stóp odwróciła się w połowie roku, gdy przejściowo narosły obawy o mocniejsze wyhamowanie gospodarki amerykańskiej. Obawy udzieliły się tamtejszemu bankowi centralnemu, który we wrześniu zaskoczył obniżką aż o 50 p.b. Jesienią w USA wróciły jednak solidne dane, a wraz z nimi redukcja oczekiwań co do skali poluzowania polityki pieniężnej przez główne banki centralne. EBC rozpoczął obniżanie stóp w czerwcu i do końca 2024 r. przeprowadził jeszcze trzy obniżki łącznie na 135 p.b. w przypadku stopy referencyjnej i 100 p.b. w przypadku stopy depozytowej. Fed przeszedł do fazy luzowania polityki pieniężnej we wrześniu, obniżając stopy na pozostałych posiedzeniach, tj. w listopadzie i grudniu 2024 r. W sumie w 2024 r. stopy procentowe zostały obniżone o 100 pb. Drugim kluczowym czynnikiem odbijającym się na nastrojach na rynkach finansowych była niepewność związana z wyborami prezydenckimi i parlamentarnymi w USA oraz uwzględnienie w cenach aktywów spodziewanych zmian w polityce gospodarczej tego kraju po wygranej Donalda Trumpa i Republikanów. Kurs EUR/USD do końca lipca utrzymywał się w paśmie 1,06-1,10, po czym na fali obaw o recesję w USA na dwa miesiące wybił się wyżej, by z końcem września przejść w trend spadkowy utrzymujący się do końca roku i zakończył w okolicy 1,03.

Złoty zachowywał się względnie stabilnie do euro i w ograniczonym stopniu reagował na zmiany rynkowych nastrojów i związane z nimi przesunięcia kursu EUR/USD. Kurs EUR/PLN oscylował w przedziale 4,25-4,40. Stabilności polskiej waluty sprzyjało odblokowanie środków unijnych dla Polski, względnie jastrzębi ton NBP z perspektywą późniejszego rozpoczęcia obniżek stóp procentowych niż w strefie euro i wzrost realnych stóp procentowych wraz ze spadkiem inflacji. W przypadku USD/PLN zmienność była większa – przedział wahań w I połowie roku był szeroki na 20 groszy (3,90-4,10) a w IV kw. dokonał się ruch kursu w górę o ok. 35 groszy (z ok. 3,80 do 4,15).

Na krajowym rynku stopy procentowej, podobnie jak na rynkach bazowych, oczekiwania na obniżki stóp procentowych szybko się zmniejszały w I kwartale. Z kolei w III kwartale doszło do odwrotnej sytuacji, a pod koniec roku rynki na nowo dostrzegły niechęć RPP do szybkich i szeroko zakrojonych obniżek stóp. Zakres wahań w trakcie roku stóp FRA, obejmujących odleglejsze okresy czasu, sięgnął ok. 150 p.b. W przypadku stawek IRS pierwsze miesiące roku wyznaczyły pasmo wahań o szerokości 100-125 p.b. Rentowności krajowych obligacji zmieniały się w mniejszym stopniu mimo dużych emisji długu Skarbu Państwa. W ostatnich czterech miesiącach roku ich wzrost był już intensywniejszy i wyniósł ok. 60 p.b. na całej długości krzywej rentowności. Rentowności 2-letnie kończyły 2024 r. na 5,20%, czyli 30 p.b. wyżej niż go zaczęły, natomiast rentowności 10-letnie urosły w trakcie roku o blisko 100 pb, z okolic 5% do niecałych 6%. Nachylenie krzywej rentowności wzrosło w związku z tym z ok. +30 p.b. do +70 p.b. Stawka WIBOR 3M pozostała cały rok bardzo blisko 5,86%.



Sytuacja na rynku giełdowym

2024 rok nie był dla Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. zbyt udany. Część indeksów poprawiła swoje historyczne maksima, ale stało się to jeszcze w I połowie roku. W II połowie obserwowano postępującą dysproporcję między zachowaniem czołowych światowych indeksów a polską giełdą. Narastająca od maja słabość rodzimego parkietu pogłębiła się z czasem i ostatecznie prześcignęły nas inne rynki wschodzące. Słabnięcie koniunktury w Warszawie wzmogło się w lipcu wraz ze zmianą sentymentu w trakcie kampanii prezydenckiej w USA, gdy sondażowe szanse Donalda Trumpa na prezydenturę wyraźnie wzrosły wraz z zapowiedzią mianowania na stanowisko wiceprezydenta J.D. Vance'a odnoszącego się krytycznie do pomocy Ukrainie i do kontynuacji wojny za wschodnią granicą Polski. W efekcie braku napływu świeżego kapitału na krajowy rynek oraz przyjęcia bardziej defensywnej postawy przez inwestorów zagranicznych rodzime barometry zakończyły rok na dużo niższym poziomie niż ich zagraniczne odpowiedniki. Barometr szerokiego rynku WIG zyskał w skali roku jedynie 1,42%, a WIG20 stracił 6,44%. Natomiast wskaźniki mierzące koniunkturę wśród małych i średnich spółek, tj. sWIG80 i mWIG40 odnotowały przyrosty wartości odpowiednio o 3,01% i 5,83%. Oczekiwania w tym zakresie były wyższe, ponieważ wszystkie wymienione indeksy wyznaczyły w 2024 r. nowe historyczne maksima, których do końca roku nie udało się utrzymać. Warszawskiemu parkietowi nie pomogły również w II półroczu rodzime czynniki polityczne i gospodarcze. Wymiana rządów i władz w dominujących na warszawskim parkiecie spółkach Skarbu Państwa nie odbyła się zbyt płynnie i ujawniła wiele nieprawdowości. Jednocześnie rosnące koszty w gospodarce - generowane przez podwyżkę cen nośników energii - utrzymywały presję inflacyjną, uniemożliwiając realną debatę o obniżkach stóp procentowych.

W efekcie powyższych okoliczności 2025 rok przyniósł niepewność co do rozwoju światowej gospodarki pod przywództwem nowego prezydenta USA. W Polsce - w cieniu wyborów prezydenckich - kontynuowane będą starania o poprawę krajowej sytuacji gospodarczej, gdyż wysoki poziom stóp procentowych blokuje popyt inwestycyjny, który obok konsumpcji, stanowi o sile ekonomicznej państwa.

Otoczenie prawne sektora bankowego

Poniższa tabela prezentuje wybrane akty prawne i regulacje, które weszły w życie w 2024 r. i wpłynęły na sektor finansowy w Polsce.

Akt prawny w randze ustawy lub rozporządzenia	Data wejścia w życie	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
Ustawa z dnia 26 maja 2023 r. o pomocy państwa w oszczędzaniu na cele mieszkaniowe	1 lipca 2023 r.; część przepisów obowiązuje od 1 stycznia i 1 marca 2024 r.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ustawa wprowadza „Bezpieczny kredyt 2%” z dopłatą państwa do rat oraz konto mieszkaniowe z premią mieszkaniową z budżetu państwa. ▶ Ogranicza cesje umów rezerwacyjnych i deweloperских.
Rozporządzenie z 14 grudnia 2022 r. w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniające rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014, (UE) nr 909/2014 oraz (UE) nr 2016/1011 („DORA”)	17.01.2025 r.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rozporządzenie zobowiązuje podmioty finansowe do wyznaczenia odpowiednich ról i obowiązków w zakresie zarządzania ryzykiem cybernetycznym (ICT). ▶ Wprowadza: <ul style="list-style-type: none"> ▶ obowiązek wdrożenia specjalnej polityki zarządzania ryzykiem ICT oraz specjalnych strategii, w szczególności: polityki ciągłości działania, planów audytów, strategii odporności cybernetycznej; ▶ wymóg stworzenia scenariuszy ryzyk ICT oraz listy zagrożeń oraz ich regularnej aktualizacji; ▶ obowiązek testowania odporności cyfrowej, w tym obowiązkowe regularne poddanie wszystkich kluczowych systemów i narzędzi ICT testom pod kątem m. in. podatności, wydajności i bezpieczeństwa. ▶ Reguluje relacje z dostawcami usług ICT, a także wprowadza zasadę współdziałania i wymiany informacji dotyczących ryzyk ICT między instytucjami finansowymi i dostawcami usług.
Ustawa z dnia 7 lipca 2023 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia niektórych skutków kradzieży tożsamości	1.06.2024 r.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ustawa wprowadza możliwość zastrzeżenia numeru PESEL. ▶ Począwszy od 1 czerwca 2024 r., podmioty określone w ustawie (m.in. banki, dostawcy usług płatniczych oraz instytucje pożyczkowe) mają obowiązek weryfikacji zastrzeżenia numeru PESEL przed zawarciem określonych rodzajów umów z konsumentami oraz przed dokonaniem wypłaty gotówki, której kwota przekracza 3-krotność minimalnego wynagrodzenia za pracę.
Ustawa z dnia 12 kwietnia 2024 r. o zmianie ustawy o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej oraz ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom	15.05.2024 r.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ustawa wprowadza tzw. wakacje kredytowe na 2024 r. dla osób spełniających określone kryteria: mających kredyt mieszkaniowy w złotych do kwoty 1,2 mln zł, posiadających na utrzymaniu co najmniej 3 dzieci lub spełniających kryterium dochodowe (stosunek raty do dochodu na poziomie min. 30%). ▶ Kredytobiorcy umożliwiono zawieszenie 2 rat kredytowych w III kwartale i 2 rat kredytowych w IV kwartale 2024 r.

Akt prawny w randze ustawy lub rozporządzenia	Data wejścia w życie	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
<p>Ustawa z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów</p>	<p>25.09.2024 r.; część przepisów obowiązuje od 25.12.2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ustawa implementuje dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii. ▶ Zgodnie z Ustawą sygnalistą jest osoba fizyczna, która zgłasza lub ujawnia publicznie informację o naruszeniu prawa uzyskaną w kontekście związanym z pracą. ▶ Ustawa reguluje: warunki objęcia ochroną sygnalistów zgłaszających lub ujawniających publicznie informacje o naruszeniach prawa, środki ochrony sygnalistów, zasady ustalania wewnętrznej procedury zgłaszania informacji o naruszeniach prawa i podejmowania działań następczych, zasady zgłaszania informacji o naruszeniach prawa organowi publicznemu oraz zasady ujawnienia publicznej informacji o naruszeniach prawa.
<p>Zmiana ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z usuwaniem skutków powodzi oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>5.10.2024 r.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ustawa wprowadza bezzwrotne wsparcie kredytobiorców, którzy ucierpieli na skutek powodzi. ▶ Poszkodowany, będący kredytobiorcą kredytu mieszkaniowego w rozumieniu ustawy o wsparciu kredytobiorców, którego dom jednorodzinny lub lokal mieszkalny związany z kredytem został uszkodzony lub zniszczony na skutek powodzi, bądź też czasowo wyłączony z użytkowania, może wystąpić z wnioskiem o wsparcie finansowe. Mechanizm wsparcia polega na przekazywaniu kredytodawcy przez Bank Gospodarstwa Krajowego z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców (na wskazany przez kredytodawcę rachunek) kwoty środków pieniężnych z przeznaczeniem na spłatę zobowiązań z tytułu kredytu mieszkaniowego w wysokości stanowiącej równowartość w złotych przewidywanych 12-miesięcznych rat kapitałowych i odsetkowych.
<p>Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej</p>	<p>10.11.2024 r.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ustawa wprowadza istotne zmiany dla przedsiębiorców prowadzących działania marketingowe za pomocą narzędzi komunikacji elektronicznej, co prowadzi do konieczności przeglądu zgód marketingowych. Zastępuje wcześniejsze regulacje, w tym Prawo telekomunikacyjne i art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (uśude). ▶ W nowym stanie prawnym wymagana jest odrębna zgoda na każdy wykorzystywany kanał komunikacji marketingowej np. na telefon, e-mail i SMS. Zgoda musi być dobrowolna, świadoma, konkretna i jednoznaczna. ▶ Prawo komunikacji elektronicznej dotyczy zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorstw, co oznacza, że przedsiębiorcy prowadzący marketing wobec innych firm muszą spełnić te same wymogi. ▶ Pozyskane dotychczas zgody są nadal ważne, jeśli spełniają wymogi PKE i RODO. Administratorzy danych muszą jednak przeprowadzić przegląd zgód, aby upewnić się, że są one zgodne z nowymi standardami. ▶ Użytkownik w każdej chwili powinien móc wycofać zgodę w prosty sposób.
<p>Projekt ustawy o zmianie ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>IV kwartał 2024 r. /2025</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Planowana nowelizacja ustawy o KSC polega w szczególności na: <ul style="list-style-type: none"> ▶ rozszerzeniu katalogu podmiotów krajowego systemu cyberbezpieczeństwa o nowe sektory gospodarki; ▶ nałożeniu obowiązków z zakresu środków zarządzania ryzykiem z zakresu cyberbezpieczeństwa zgodne z dyrektywą NIS 2 (w tym na podmioty kluczowe i podmioty ważne); ▶ wprowadzeniu możliwości zgłaszania incydentów przez podmioty kluczowe i podmioty ważne za pomocą systemu teleinformatycznego ministra właściwego do spraw informatyzacji do odpowiednich sektorowych zespołów CSIRT i CSIRT poziomu krajowego; ▶ wzmocnieniu kompetencji nadzorczych organów właściwych do spraw cyberbezpieczeństwa; ▶ wprowadzeniu nowych administracyjnych kar pieniężnych za niewykonanie obowiązków ustawowych przez podmioty kluczowe i podmioty ważne; ▶ wprowadzeniu krajowego planu reagowania na incydenty i sytuacje kryzysowe z zakresu cyberbezpieczeństwa na dużą skalę.
<p>Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie szczegółowych zasad wydzielenia organizacyjnego działalności maklerskiej banku oraz czynności, które mogą być wykonywane przez jednostkę wydzieloną organizacyjnie albo inne jednostki organizacyjne banku z dnia 6 maja 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 718)</p>	<p>28.05.2024 r. (wybrane postanowienia od 28.11.2024 r.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rozporządzenie zastępuje dotychczasowe rozporządzenie i ustanawia szczegółowe zasady regulujące organizacyjne oddzielenie działalności maklerskiej od pozostałej działalności Banku. ▶ Najważniejsze aktualizacje: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Określenie konkretnych obszarów dopuszczalnej współpracy między Biurem Maklerskim a Bankiem (m.in. AML, systemy IT, RODO, prawo podatkowe i grupy docelowe). ▶ Uszczegółowienie zasad ochrony informacji objętych ochroną tajemnicy zawodowej przekazywanych w ramach ww. współpracy z zastrzeżeniem ścisłej poufności i zabezpieczeń proceduralnych. ▶ Obowiązek udzielenia upoważnienia do wykonywania czynności.

Akt prawny w randze ustawy lub rozporządzenia	Data wejścia w życie	Wybrane regulacje oddziałujące na sektor finansowy
<p>Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych z dnia 24 września 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1423)</p>	<p>28.09.2024 r.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rozporządzenie zastępuje wcześniej obowiązujące rozporządzenie i generalnie powiela dotychczasowe zasady. Głównie zmiany dotyczą zagadnień związanych z funkcją zgodności, kontrolą i audytem wewnętrznym w odniesieniu do czynności wykonywanych na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o obrocie. <ul style="list-style-type: none"> ▷ Funkcja zgodności z przepisami uwzględnia całość działalności maklerskiej prowadzonej przez bank, niezależnie od miejsca wykonywania konkretnych czynności. ▷ Czynności audytu wewnętrznego – w odniesieniu do czynności, o których mowa w art. 113 ust. 1 ustawy o obrocie – powinny być wykonywane w ramach komórki audytu wewnętrznego banku umiejscowionej na poziomie banku, a nie biura maklerskiego. ▷ Potwierdzono, że system kontroli wewnętrznej powinien się opierać na modelu trzech linii obrony: pierwsza linia obrony w banku (jednostki biznesowe), druga linia w burze maklerskimi (jednostki compliance) oraz trzecia linia obrony w banku (audyt wewnętrzny).

Rekomendacje i zalecenia nadzorcze	Data wejścia w życie	Wybrane zalecenia oddziałujące na sektor finansowy
<p>Nowa Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie</p>	<p>1.07.2024 r.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zmiany w Rekomendacji S polegają na uwzględnieniu: <ul style="list-style-type: none"> ▷ gwarantowanego kredytu mieszkaniowego objętego programem rządowym; ▷ kredytu mieszkaniowego objętego rządowym programem dopłat do oprocentowania; ▷ bufora na wzrost stóp procentowych w procesie wyznaczania zdolności kredytowej klienta; ▷ nowych oczekiwań co do modeli szacujących ryzyko przedterminowych spłat kredytów (prepayment models) oraz względem przekazywanych klientom informacji o ryzykach związanych z kredytem hipotecznym.
<p>Nowa Rekomendacja U</p>	<p>1.07.2024 r.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zapewnienie odpowiedniej wartości dla klienta w przypadku produktów ubezpieczeniowych, obejmujących przede wszystkim ubezpieczenia spłaty kredytu lub pożyczki. ▶ Wprowadzenie dodatkowych wymogów w zakresie sposobu oferowania produktów ubezpieczeniowych w ramach bancassurance, w tym ubezpieczeń grupowych, ▶ Zapewnienie monitorowania procesów związanych z oferowaniem produktów ubezpieczeniowych w ramach systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem.

IV. Strategia rozwoju

1. Misja, wizja, wartości i cele strategii

Z początkiem 2024 r. Zarząd Banku przyjął do realizacji strategię Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na lata 2024-2026, która stanowi kontynuację dotychczasowych kierunków rozwoju oraz opiera się na obowiązujących wcześniej wartościach i założeniach.

Misją strategii Grupy jest „Pomaganie klientom i pracownikom w osiągnięciu codziennych sukcesów” oraz dążenie, aby stać się „Najbardziej dochodowym bankiem w Polsce”.

 Misja Pomaganie klientom i pracownikom w osiągnięciu codziennych sukcesów	 Wizja Najlepsza otwarta platforma usług finansowych, działająca odpowiedzialnie i ciesząca się trwałą lojalnością pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa.	 Wartości Przyjazny Rzetelny Dla Ciebie
--	--	---

> Strategia Grupy Santander Bank Polska S.A. na lata 2024-2026

Realizujemy misję pomagania klientom i pracownikom
w osiągnięciu codziennych sukcesów, aby zostać najbardziej dochodowym bankiem w Polsce

CEL: NAJBARDZIEJ DOCHODOWY BANK W POLSCE

Nasza misja	Pomagamy klientom i pracownikom w osiągnięciu codziennych sukcesów.				
Nasza wizja	Najlepsza otwarta PLATFORMA usług finansowych, działająca ODPOWIEDZIALNIE i ciesząca się trwałą LOJALNOŚCIĄ pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa.				
Nasze wartości	Przyjazny – Rzetelny – Dla Ciebie				
Zachowania	Myślę o kliencie	Angażuję się w zmiany	Podejmuję działania	Współpracuję	Zabieram głos risk pro
Kierunki Strategiczne	TOTAL Doświadczenie	TOTAL Digitalizacja		TOTAL Odpowiedzialność	

Kierunki strategiczne

Strategia Grupy na lata 2024-2026 „Pomagamy osiągać więcej” powstała w duchu realizacji potrzeb nowoczesnej organizacji i realizuje trzy kierunki strategiczne: Total Doświadczenie, Total Digitalizacja i Total Odpowiedzialność.

Pierwszym filarem jest kierunek Total Doświadczenie, który koncentruje się na maksymalizacji dostarczania odpowiednich doświadczeń klientom i

pracownikom. W zakresie drugiego kierunku Total Digitalizacja kontynuowana jest budowa cyfrowych kanałów obsługi dla klientów oraz efektywnego, zdigitalizowanego środowiska pracy dla pracowników. Trzeci kierunek - Total Odpowiedzialność realizuje agendę odpowiedzialnego biznesu, nie tylko pod kątem środowiskowym, społecznym i zarządczym.

Wyznaczając kierunki strategiczne, Grupa określa również cele strategiczne i kluczowe miary sukcesu umożliwiające monitorowanie postępów w procesie realizacji strategii.

Total Doświadczenie

Oznacza to dla nas:

- Wyjątkową kulturę organizacyjną, w której doświadczenia klienta (CX) i pracownika (EX) są tak samo ważne.
- Wyjątkowy proces tworzenia rozwiązań z użytkownikami, poprzez który jesteśmy organizacją, koncentrującą się na potrzebach człowieka, co stanowi naszą przewagę konkurencyjną. Zapewniamy również wartość pragmatyczną oraz pozytywną relację emocjonalną z klientami i pracownikami.

Jak realizujemy kierunek?:

- Łączymy CX i EX, aby otrzymać większą synergię naszych działań:
 - Stworzyliśmy zintegrowane podejście Total Experience (TX). Jest to sposób projektowania oraz dostarczania wyjątkowych doświadczeń naszym klientom i pracownikom, dzięki czemu będziemy pozytywnie odważni, prawdziwie ludzcy i realnie zmieniający rzeczywistość.
- Dbamy o podstawy:
 - Jesteśmy zaskakująco prości, ponieważ upraszczamy procesy, produkty, rozwiązania, dokumenty i komunikację dla klientów oraz pracowników.
 - Dbamy o równowagę między pracą a życiem prywatnym, konkurencyjne wynagrodzenie oraz fizyczny i psychiczny dobrostan naszych pracowników.
- Rozwijamy narzędzia:
 - Zawsze uwzględniamy perspektywę pracowników, gdy projektujemy rozwiązania dla klientów, a doświadczenie jednych nie odbywa się kosztem drugich.
 - Wzmacniamy właścicielstwo procesów w oparciu o pełne doświadczenia klientów i pracowników: Total Experience Ownership.
- Przekształcamy naszą kulturę:
 - Wzmacniamy kulturę Grupy Santander opartą na współpracy, zaufaniu, różnorodności, usamodzielnieniu się i ciągłym rozwoju.
 - Budujemy kulturę współpracy w duchu One Team, promującej eksperymentowanie i ciągłe doskonalenie.
 - Wspieramy przywództwo jako kluczowy element tworzenia organizacji zorientowanej na człowieka.
- Stajemy się Love Brandem:
 - Wspieramy klientów i pracowników komunikując się z nimi w duchu wyróżników emocjonalnych.
 - Projektujemy i testujemy produkty i usługi z klientami oraz pracownikami w oparciu o TX Guide.

Total Digitalizacja

Kierunek obejmuje trzy obszary:

- Cyfrowy model biznesowy zbudowany jest w oparciu o następujące cele:
 - Zapewniamy najlepsze doświadczenia cyfrowe naszym klientom i pracownikom, aby były dla nich wyjątkowe. Dzięki temu będziemy pozytywnie odważni, prawdziwie ludzcy i realnie zmieniający rzeczywistość.
 - Wzmacniamy właścicielstwo procesów - właściciele biznesowi mają większą decyzyjność w zarządzaniu wszystkimi ścieżkami klientów i pracowników (sprzedaż, posprzedaż, procesy wewnętrzne). Wykorzystują w tym celu wskaźniki KPI, monitorowanie i budżet.
 - Zapewniamy cyfrową samoobsługę wszystkich procesów od początku do końca, chyba że nie jest to uzasadnione kosztowo lub klienci wolą obsługę w oddziałach bądź zdalnie (Optichannel).
 - Maksymalizujemy samoobsługę klientów i pracowników. Migrujemy klientów do cyfrowej samoobsługi i jednocześnie zapewniamy im pomoc w tradycyjnych kanałach.
 - Wykorzystujemy spersonalizowaną komunikację, ofertę w kanałach cyfrowych i widok klienta 360 (hiperpersonalizację), abyśmy byli pozytywnie odważni, prawdziwie ludzcy i realnie zmieniający rzeczywistość w Optichannel.
 - Mamy otwarte API – wszystkie interfejsy projektujemy od podstaw tak, aby w łatwy sposób udostępniać je partnerom zewnętrznym.
 - Korzystamy ze sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego, które wspierają efektywność kosztową i operacyjną.

→ Krótszy czas do wartości:

- Przyspieszenie Time to Value i Time to Market bez kompromisów w jakości.
- Zapewnienie elastycznego podejścia do eksperymentów zgodnie z potrzebami ich właścicieli.
- Wdrażanie i wykorzystanie nowoczesnych warstw integracji i dostępu do danych (New Backends).

→ Relacje z klientami i pracownikami:

- Mamy wszystkie niezbędne informacje o preferencjach i zachowaniach klientów, aby zapewnić płynną i spersonalizowaną ścieżkę obsługi.
- Chcemy utrzymywać relacje międzyludzkie z klientami, w szczególności za pośrednictwem oddziałów, menedżerów i ekspertów ds. produktów (BCB i CIB). Jednocześnie pomagamy klientom osadzić się w świecie cyfrowym.
- Nasi klienci nie boją się powierzać nam swoich danych.
- Zapewniamy doskonałą jakość ścieżek, która sprawia, że klienci i pracownicy chcą, abyśmy byli z nimi w usługach pozabankowych. Dlatego nasze usługi to nie tylko działalność bankowa.

Total Odpowiedzialność

Kierunek obejmuje cele zdefiniowane w oparciu o obszary wyszczególnione w ESG:

→ E (Environmental - Środowisko):

- Jesteśmy wzorem do naśladowania w zakresie zrównoważonego rozwoju i transformacji.
- Pomagamy klientom przejść przez zieloną transformację i doradzamy im, jak ją przeprowadzić.
- Budujemy sieć biznesową, czyli znajdujemy zaufanych partnerów i pomagamy im w organizacji finansowania.

→ S (Social – Społeczna Odpowiedzialność):

- Wspieramy społeczeństwo przez to, że edukujemy, przeciwdziałamy wykluczeniu finansowemu i przeprowadzamy inwestycje społeczne.
- Kompleksowo komunikujemy działania społeczne, które budują świadomość naszego wpływu.
- Promujemy równość i różnorodność wśród pracowników.
- Walczymy z wykluczeniem cyfrowym, oferujemy przyjazne produkty cyfrowe i doradzamy klientom.
- Zapewniamy wysoki poziom cyberbezpieczeństwa i przejrzystość w komunikacji, mówimy klientom o ryzykach w prosty sposób.

→ G (Governance – Ład korporacyjny):

- Wywiązujemy się ze zobowiązań wobec wszystkich interesariuszy i w przejrzysty sposób mówimy o naszych planach i działaniach.
- Nasza zgodność z wymogami regulacyjnymi zapewnia bezpieczeństwo i stabilność, dzięki czemu wzmacniamy zaufanie klientów.
- Prowadzimy rozmowy z regulatorami i organizacjami branżowymi o nowych kierunkach legislacyjnych, które sprzyjają zrównoważonej transformacji.

Ambicje Grupy kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w ramach strategii na lata 2024-2026

KPI	Cel	Realizacja celów	
		2024	2023
Zwrot z kapitału własnego (ROE)	TOP3 dla sektora bankowego w Polsce	20,4%	20,3%
NPS	TOP 3 dla sektora bankowego w Polsce	TOP 3 dla sektora bankowego w Polsce	
Certyfikat Top Employer	Utrzymanie certyfikacji	Utrzymano certyfikat Top Employer	
Łączny współczynnik kapitałowy (TCR)	Poziom umożliwiający wypłatę dywidendy	17,68%	18,65%*
Koszt ryzyka kredytowego (CoR)	70-90 p.b.	0,58%	0,72%
Współczynnik kosztu do dochodu (C/I)	<35%	29,6%	29,5%
Poziom wypłaty dywidendy	Wypłata dywidendy w wymiarze dopuszczonym przez regulatora	4,56 mld zł	2,38 mld zł

*Dane obejmują zyski zaliczone do funduszy własnych zgodnie z mającymi zastosowanie wytycznymi EBA.
Źródło: NPS, Certyfikat Top Employer oraz poziom wypłat dywidendy są danymi bankowymi. Pozostałe dane oparte są na skonsolidowanych liczbach z wyłączeniem Santander Consumer Bank.

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

Priorytety wyznaczone w strategii realizowane są zgodnie z agendą inicjatyw strategicznych. W 2024 r. nie wprowadzono żadnych zmian do obowiązującej strategii, a wszystkie cele zostały zrealizowane.

Zagadnienia zrównoważonego rozwoju jako integralna część strategii rozwoju Grupy

Zrównoważony rozwój jest jednym z kluczowych i integralnych elementów strategii Grupy Santander Bank Polska S.A. na lata 2024-2026.

Wyznaczone w ramach strategii trzy kierunki działań: Total Doświadczenie, Total Digitalizacja i Total Odpowiedzialność realizują własne cele, ale także wzajemnie się uzupełniają i wzmacniają.

Kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem zostały opisane przede wszystkim w ramach kierunku strategicznego Total Odpowiedzialność, który określa zobowiązania dotyczące tworzenia wartości dla interesariuszy w oparciu o zrównoważony model biznesowy, a także analizę istotnych zagadnień oraz szans i ryzyk ESG. Bardziej szczegółowy zakres kierunku został opisany w sekcji „Integracja celów związanych ze zrównoważonym rozwojem ze strategią”.

Najważniejsze osiągnięcia w 2024 r.

TOTAL DOŚWIADCZENIE

Działania zrealizowane w 2024 r. w ramach kierunku strategicznego TOTAL DOŚWIADCZENIE

- ▶ Zapoznano pracowników z nowym kierunkiem strategicznym, jego celami i pożądanymi wskaźnikami. Zorganizowano wiele działań informacyjno-edukacyjnych, zapewniono szkolenia teoretyczne i praktyczne, w tym interaktywne kursy e-learningowe dostosowane do potrzeb różnych grup pracowników.
- ▶ Stworzono szereg narzędzi ułatwiających pracownikom stosowanie podejścia Total Doświadczenie w codziennej pracy, takich jak przewodnik z przykładami, standardy, szablony i checklisty.
- ▶ Rozpoczęto intensywne działania wzmacniające kulturę innowacji oraz stymulujące rozwój biznesu. Podjęto prace nad systemowym podejściem do projektowania produktów i usług w oparciu o ścieżki doświadczeń klientów i pracowników.
- ▶ Udoskonalono i upowszechniono narzędzia TX stworzone w oparciu o potrzeby zgłaszane przez użytkowników.
- ▶ Zrealizowano pierwsze projekty bankowe i działania dla pracowników zgodnie z nowym podejściem.
- ▶ Rozwinięto systemowy pomiar i monitoring wskaźników związanych z TX. Dane te zostaną wykorzystane w planowaniu działań na 2025 r.
- ▶ Przeprowadzono kompleksowe badanie (feedback loop) dla podejścia TX w zakresie zaktualizowanych standardów klientocentrycznych i dostępnych narzędzi. Jego wyniki posłużą do dalszego doskonalenia metodyki.

TOTAL DIGITALIZACJA

Działania zrealizowane w 2024 r. w ramach kierunku strategicznego TOTAL DIGITALIZACJA

- ▶ Dalsza praca nad doskonaleniem funkcjonalności i stabilności pracy aplikacji mobilnej One App.
- ▶ Praca nad dostępnością coraz większej liczby procesów/usług/produktów w kanałach online bez konieczności wizyty w oddziale wraz z zachowaniem pełnej dbałości o doskonałość procesową wewnątrz systemów bankowych.
- ▶ Rozwój funkcjonalności i dostępności produktów i usług bankowych dla segmentu MŚP oraz segmentu przedsiębiorstw w kanałach zdalnych.
- ▶ Aktualizacja i wymiana systemów bankowych celem zapewnienia najwyższego poziomu bezpieczeństwa i zachowania stabilności obsługi.

TOTAL ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Działania zrealizowane w zakresie E w 2024 r. w ramach kierunku strategicznego TOTAL ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- ▶ Zwiększenie efektywności zużycia energii (100% zużywanej przez Bank energii pochodzi z OZE, czego potwierdzeniem jest Umorzenie Gwarancji Pochodzenia; rozpoczęto działania w sieci oddziałów na rzecz produkcji własnej energii z fotowoltaiki; kontynuacja wymiany oświetlenia na LED; testowano rozwiązania zmniejszające zużycie energii cieplnej w placówkach).
- ▶ Otrzymanie przez Bank i Santander Leasing S.A. certyfikatu ISO14001 potwierdzającego, że system zarządzania środowiskowego dla budynków centrali Banku oraz spółki spełnia określone normy.
- ▶ Uruchomienie pierwszej w Europie platformy Santander Nowa Energia skierowanej do klientów MŚP i bankowości korporacyjnej, która wspiera transformację energetyczną klientów Banku poprzez kwantyfikowanie opłacalności transformacji na poziomie przedsiębiorstwa z uwzględnieniem specyfiki modelu biznesowego, informowanie o dostępnych funduszach unijnych i poziomie składowych śladu węglowego, a także poprzez funkcje edukacyjne.
- ▶ Zorganizowanie największego w Polsce ogólnokrajowego cyklu działań dla pracowników, klientów MŚP i korporacyjnych „Santander Nowa Energia on Tour”, rozwijających wiedzę z zakresu transformacji energetycznej, zrównoważonego rozwoju i regulacji w tym zakresie. Publikacja podcastu „Z nową energią o finansach” - we współpracy z największą grupą medialną w Polsce – goszczącego najważniejszych ekspertów z ww. dziedzin.
- ▶ Uruchomiono programy szkoleniowe dla doradców klienta na temat komercyjnych aspektów transformacji energetycznej w kontekście oferty produktów i narzędzi Banku dla sektora przedsiębiorstw. Szkolenia objęły ponad 2 tys. pracowników.
- ▶ Odnotowano historycznie najwyższy przyrost zrównoważonego finansowania (zgodnie ze stosowanym przez bank systemem klasyfikacji wewnętrznej SFCIS) w oparciu o finansowanie zabezpieczone hipotecznie oraz pozyskiwanie funduszy z Corporate & Investment Banking Export Credit Agency (CIB ECA).
- ▶ Sfinalizowano prace nad nowymi produktami i usługami wspierającymi klientów w modernizacji składników majątku o największym potencjale wzrostu pod względem efektywności działania oraz redukcji śladu węglowego z zakresu 1 i 2.
- ▶ W zakresie ryzyka ESG wprowadzono limity koncentracji na sektory najbardziej przyczyniające się do zmian klimatycznych oraz limity koncentracji na ekspozycje obciążone wysokim ryzykiem fizycznym. Dokonano rekalkulacji finansowanych emisji i realizowano prace zwiększające jakość danych wykorzystywanych do obliczeń. Opracowywano dzwignie dekarbonizacyjne dla wybranych, istotnych portfeli banku.

Działania zrealizowane w zakresie S w 2024 r. w ramach kierunku strategicznego TOTAL ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- ▶ Inicjatywy podjęte w 2024 r. przez Santander Universidades objęły łącznie ok. 56,4 tys. beneficjentów:
 - ▶ Oferta bezpłatnych kursów językowych online (5 języków obcych) we współpracy z British Council i eTutor w ramach rekrutacji na platformie Santander Open Academy.
 - ▶ Bezpłatne szkolenia z natychmiastowym dostępem bez limitu miejsc, oferowane za pośrednictwem Santander Open Academy z zakresu umiejętności biznesowych, technologii, narzędzi cyfrowych dla biznesu i umiejętności miękkich.
 - ▶ Współpraca z uczelniami, stypendia naukowe oraz nagrody dla studentów i doktorantów.
- ▶ Zrealizowano szereg projektów edukacyjnych, osiągając zasięg 744,6 tys. odbiorców. Kluczowe projekty to:
 - ▶ Finansiaki – projekt edukacji finansowej dla rodziców dzieci od 3 roku życia i nauczycieli, obejmujący m.in. portal www.finansiaki.pl, kampanie online, media społecznościowe, lekcje w szkołach i poradnik „Finansiaki to My”.
 - ▶ Edukacja na rzecz cyberbezpieczeństwa – działania edukacyjne jak chronić się przed cyberoszustwami prowadzone w kanałach bankowości internetowej i mobilnej oraz na stronie internetowej Banku, a także w mediach społecznościowych (w tym kampania „Nie wierz w bajki”). Współpraca w tym zakresie z partnerami, takimi jak ZBP i Warszawski Instytut Bankowości.
- ▶ Fundacja Santander w 2024 r. prowadziła liczne projekty społeczne, w tym:
 - ▶ Pomnażamy dobro – zbiórka społeczna (uzupełniona o darowiznę Fundacji) na wsparcie celu społecznego wybranego na 2024 r., tj. onkologię dziecięcą.
 - ▶ Razem dla eko-zmiany – wybrano 17 samorządów z zamiarem sfinansowania im stacji ładowania samochodów elektrycznych (5 stacji zostało zbudowanych do końca 2024 r.).
 - ▶ Program stypendialny – 52 osoby otrzymywały stypendia w wysokości 10 tys. zł, w tym w roku szkolnym 2024/2025 przyznano 25 nowych stypendiów dla szczególnie utalentowanych uczniów szkół podstawowych i średnich.
 - ▶ Tu mieszkam, tu zmieniam EKO – przyznano 15 grantów po 15 tys. zł każdy na zmianę najbliższego otoczenia przez projekty takie, jak np. mini-parki czy ogrody deszczowe.
 - ▶ Bank Młodych Mistrzów Sportu – sfinansowano 11 projektów sportowych dla młodych (turnieje i zawody sportowe).
 - ▶ Klub Płomyka – wyremontowano i wyposażono 3 pomieszczenia w szpitalach dziecięcych, aby odpowiadały potrzebom obdarowanych i ich pacjentów.
- ▶ Przeprowadzono kolejną edycję „Banku wiedzy ESG” - szkoleń pogłębiających wiedzę i kompetencje pracowników z zakresu zrównoważonego rozwoju i ESG.
- ▶ Przeprowadzono działania edukacyjne dla pracowników z zakresu cyberbezpieczeństwa w celu wzmocnienia odporności banku na różne scenariusze z udziałem cyberprzestępców, a także dla klientów w celu osiągnięcia pozytywnego wpływu na ich bezpieczeństwo i NPS Banku.
- ▶ Kontynuowano inicjatywy kulturowe dla pracowników w zakresie różnorodności, równości i inkluzji, promowania wartości i zachowań korporacyjnych, wspierania pracowników w rozwoju, rozwijania kultury dbania o zdrowie i wellbeingu.
- ▶ Wzmocniono kulturę organizacyjną poprzez realizację inicjatyw takich jak np. BeHealthyWeek, Dzień Rodziny, Miesiąc Różnorodności i Dumi, rozwój sieci i klubów pracowniczych oraz angażowanie liderów (np. poprzez mentoring „jestem liderką”, „Santander Women”).
- ▶ Rozwój agendy działań społecznych w ramach wypracowanego modelu wsparcia lokalnych społeczności.

Działania
zrealizowane w
zakresie G
w 2024 r. w ramach
kierunku
strategicznego TOTAL
ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- ▶ Przeprowadzenie działań w zakresie wzmocnienia jednostek 1 i 2 linii obrony oraz rozwoju kultury ryzyka.
- ▶ Wzmocnienie procesu monitoringu realizacji zaleceń regulatora.
- ▶ Zdobycie wyróżnienia: Top Employer Polska i Top Employer Europe 2024, „Etyczna Firma” Pulsu Biznesu, „Instytucja Roku” Moje Bankowanie, Great Place to Work, Biały listek ESG Polityki, Diversity IN check, Best Annual Report, Wizjoner ESG.
- ▶ Zakomunikowanie interesariuszom wyników realizacji działań i obowiązków z zakresu zrównoważonego rozwoju poprzez ujawnienia zawarte w Sprawozdaniu z działalności Zarządu, w. raporcie nt. adekwatności kapitałowej i w raporcie ESG (<https://esg.santander.pl/2023/>).
- ▶ Kontynuacja działań z zakresu integracji danych ESG i implementacji wymogów dotyczących dyrektywy CSRD. Rozwój wewnętrznej bazy danych ESG.
- ▶ Opracowanie kompleksowych „Wytycznych dot. zarządzania ryzykiem greenwashingu” dla Grupy Kapitałowej (wdrożenie przewidziane w 2025 r.).

Monitorowanie strategii Grupy

Proces zarządzania strategią odbywa się zgodnie z zapisami „Polityki planowania strategicznego Grupy Santander Bank Polska” („Polityka”) przyjętej uchwałą Zarządu i Rady Nadzorczej Banku. Identyfikuje następujące kluczowe etapy:

Monitorowanie stopnia realizacji strategii

- ▶ Monitoring odbywa się w cyklach kwartalnych, a jego wyniki prezentowane są na posiedzeniach Zarządu i Rady Nadzorczej.
- ▶ W trakcie posiedzeń omawiany jest poziom realizacji mierników strategicznych oraz realizacji zakresu strategii.
- ▶ W przypadku, gdy poziom realizacji mierników odbiega od celu omawiane są kroki zmierzające do ich poprawy.

Przegląd realizacji strategii

- ▶ Kompleksowy przegląd realizacji strategii odbywa się raz w roku. Jego celem jest weryfikacja tempa wdrażania strategii, identyfikacja ryzyk oraz weryfikacja aktualności i zasadności dalszej realizacji przyjętej strategii.
- ▶ Konsekwencją przeglądu rocznego może być decyzja o kontynuacji realizacji przyjętej strategii, jej modyfikacji lub zmianie.

Analizy strategiczne i wnioski

- ▶ Podstawą podjęcia decyzji o kształcie, kontynuacji lub zaniechaniu realizacji strategii są analizy oraz wyniki badania podwójnej istotności. Mają one za zadanie wskazanie wpływów, szans, ryzyk i trendów, wpływających na działalność Grupy Kapitałowej, a także odzwierciedlających jej wpływ na kluczowe grupy interesariuszy.

Opracowanie i akceptacja strategii

- ▶ Gdy upływa termin realizacji obowiązującej strategii lub w sytuacji, gdy obowiązująca strategia decyzją Zarządu okazałaby się nieaktualna, prace nad strategią zakładają zaangażowanie odpowiedniego grona interesariuszy.

Wdrożenie strategii

- ▶ Wdrożenie strategii opiera się na wyznaczeniu celów, wskaźników i mierników oraz odpowiedniej ich kaskadzie i komunikacji w organizacji, poczynwszy od poziomu Zarządu. Na bieżąco monitorowany jest portfel inicjatyw oraz uruchamiane są inicjatywy pod kątem kontrybucji do przyjętych i obowiązujących kierunków strategicznych.

2. Kultura korporacyjna

Kultura organizacyjna Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. została zbudowana w oparciu o wartości i standardy etyczne, które tworzą zaufanie i trwają lojalność pracowników, klientów, akcjonariuszy oraz społeczności lokalnych.

- Fundament kultury organizacyjnej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. i Banco Santander S.A. tworzy **Generalny Kodeks Postępowania** oraz wartości i zachowania zawarte w haśle „Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie”.
- Dewiza „Przyjazny | Rzetelny | Dla Ciebie” podsumowuje filozofię działania Grupy, w tym zasady, jakimi się kieruje w podejmowaniu decyzji i w relacjach z klientami, akcjonariuszami i pozostałymi interesariuszami. Postępując zgodnie z ww. wartościami, Grupa stara się nie tylko wypełniać swoje obowiązki biznesowe i postępować zgodnie z przepisami, regulacjami i najlepszymi praktykami, ale również ma ambicje, aby przewyższać oczekiwania interesariuszy, a zwłaszcza klientów. Szczególnie mocno koncentruje się na tych obszarach, w których jej działanie może w istotny sposób pomóc klientom w osiągnięciu sukcesu finansowego i zrównoważonego rozwoju.

Przyjazny <i>Simple</i>	Rzetelny <i>Fair</i>	Dla Ciebie <i>Personal</i>
Oferta Grupy dostosowana jest do potrzeb i oczekiwań klientów. Obejmuje proste i zrozumiałe produkty oraz procedury. Grupa na bieżąco doskonali procesy operacyjne, a w komunikacji z klientem posługuje się prostym i zrozumiałym językiem.	Pracownicy i klienci traktowani są równo i sprawiedliwie. Działalność bankowa prowadzona jest w sposób przejrzysty, zgodnie z zasadami i z należytą starannością. Grupa utrzymuje dobre relacje z akcjonariuszami, wychodząc z założenia, że to co korzystne dla nich jest także korzystne dla Grupy Santander. Dotrzymuje obietnic i wypełnia swoje obowiązki wobec społeczności.	Grupa buduje długotrwałe relacje z klientami. Oferuje spersonalizowane produkty i usługi dostosowane do indywidualnych potrzeb i oczekiwań klientów. Stara się traktować każdego pracownika i klienta tak, aby czuł się wyjątkowy i dowartościowany.

- Grupa promuje wśród pracowników 5 pożądanych zachowań korporacyjnych, które stanowią też kryterium okresowej oceny pracowniczej:



Obowiązujący od 2022 r. zestaw pożądanych zachowań korporacyjnych przyspiesza transformację organizacji oraz zwiększa jej atrakcyjność dla klientów. Zachowania te tworzą akronim „T.E.A.M.S” (z ang. zespoły), który wskazuje, że najbardziej zależy nam na ludziach, naszych zespołach i klientach.

- Kultura ryzyka, którą rozwija Santander Bank Polska S.A., otrzymała nazwę „risk pro” i składa się z 5 zasad: odpowiedzialność, odporność, prostota, krytyczna analiza, koncentracja na kliencie. Działania realizowane w jej ramach to m.in.: edukacja pracowników Banku, działania świadomościowe dotyczące występowania ryzyka w codziennej pracy, udostępnienie kanałów anonimowego zgłaszania niepokojących sytuacji, elementy systemu motywacyjnego skłaniające pracowników do przestrzegania wartości kultury ryzyka.
- Grupa upatruje źródło swojej siły i przewagi konkurencyjnej w różnicowaniu i integracji w środowisku pracy, jakości oferty produktowej i obsługi klientów oraz wzorowych relacjach z pozostałymi interesariuszami.
- Promowana przez Grupę idea różnorodności realizowana jest m.in. poprzez eliminowanie różnic w poziomie wynagrodzeń między kobietami i mężczyznami, zwiększanie udziału kobiet w kadrze zarządzającej, zatrudnianie osób z niepełnosprawnością oraz realizację Programu Obsługa bez barier.
- W swoim działaniu Grupa kieruje się zasadami odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju („Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”), rozumiejąc rolę i znaczenie banków dla klientów, gospodarki, środowiska i społeczeństwa. Dbą o uczciwe i przejrzyste relacje z klientami, pozytywny wkład w życie społeczności oraz kondycję środowiska.

3. Przewidywana sytuacja gospodarcza w 2025 r.

Wzrost gospodarczy

Zakładamy, że w 2025 r. polska gospodarka będzie rosła w tempie przekraczającym 3% r/r, do czego przyłoży się umiarkowany wzrost konsumpcji prywatnej i przyspieszający wzrost inwestycji, stymulowany przede wszystkim rosnącym wykorzystaniem funduszy unijnych. Niemniej, dość powolny proces kontraktowania środków unijnych stwarza ryzyko dla oczekiwanej skali ożywienia inwestycji. Otoczenie międzynarodowe najpewniej pozostanie trudne dla krajowych producentów i eksporterów, a protekcjonistyczna polityka handlowa USA będzie stwarzała dodatkowe ryzyko dla perspektyw wzrostu popytu strefy euro na polskie towary. Mimo to, spodziewamy się, że polski eksport ulegnie lekkiemu wzrostowi, choć będzie on wyraźnie mniejszy niż wzrost importu, stymulowany popytem krajowym. W efekcie, saldo wymiany z zagranicą ulegnie dalszemu pogorszeniu.

Rynek pracy

Kontynuacja ożywienia gospodarczego, a przede wszystkim wzrost inwestycji, powinny znaleźć przełożenie na lekki wzrost popytu na pracę, a także pozwolić utrzymać stopę bezrobocia blisko historycznych minimów. Wzrost wynagrodzeń w skali całej gospodarki powinien jednak hamować, w naszej ocenie do 7-8% r/r, czemu sprzyjać będzie znacznie skromniejsza niż w tym roku skala podwyżki płacy minimalnej i płac w sektorze publicznym, niższa obserwowana inflacja oraz wyraźne pogorszenie marżowości firm, zawężające ich pole do negocjacji płacowych.

Inflacja

Inflacja będzie jeszcze rosła na początku roku i osiągnie szczyt nieco powyżej 5% r/r w marcu. W kolejnych miesiącach będzie się obniżać, w tym w lipcu skokowo, ze względu na efekt bazy statystycznej. Pod koniec roku powinna być nieco poniżej 4% r/r. W drugiej połowie roku kluczowe dla przebiegu ścieżki inflacji CPI będą decyzje URE dotyczące nowych tarif dotyczących energii elektrycznej oraz gazu. Inflacja bazowa będzie się stopniowo obniżała, jednak powinna pozostać powyżej 3% na przestrzeni roku.

Polityka pieniężna

Na początku 2025 r. Rada Polityki Pieniężnej utrzymała ostrożny ton, sugerując brak pośpiechu z tagodzeniem polityki pieniężnej i uzależnienie przyszłych decyzji od napływających danych i informacji, mających wpływ na prognozy inflacji. Część członków RPP wskazywała na lipiec jako możliwy termin rozpoczęcia cyklu obniżek stóp procentowych. W tym kierunku przesunęły się też oczekiwania rynku finansowego, odzwierciedlone w wycenie instrumentów pochodnych. W scenariuszu bazowym zakładamy, że w lipcu rozpoczęty zostanie cykl tagodzenia polityki pieniężnej, który sprowadzi stopę referencyjną do 4,5% na koniec 2025 r.

Rynek kredytowy i depozytowy

W 2025 r. najprawdopodobniej dojdzie do kontynuacji wzrostu portfela kredytów. Dość mocny popyt konsumpcyjny powinien sprzyjać wzrostowi kredytów konsumpcyjnych, a ożywienie gospodarcze i inwestycyjne wzrostowi kredytów dla firm. Wzrost na rynku kredytów hipotecznych prawdopodobnie utrzyma się na poziomie notowanym w drugiej połowie 2024 r. Jednakże, rząd zapowiedział wprowadzenie nowego programu wsparcia kredytobiorców i może on mieć decydujący wpływ na zachowanie rynku. Nie opublikowano jeszcze jednak żadnych szczegółów dotyczących tego programu. Depozyty wciąż będą rosły w solidnym tempie, czemu sprzyjać będzie ekspansywna polityka fiskalna.

Sytuacja na rynkach finansowych

W 2025 r. kluczowymi globalnymi czynnikami, które będą kształtować nastroje na rynkach finansowych będą: polityka gospodarcza, w tym handlowa nowej administracji USA, skala dalszego poluzowania polityk pieniężnych przez główne banki centralne, napięcia natury geopolitycznej. Niepewność wywołana tymi czynnikami może działać w stronę osłabienia złotego. Taką tendencję powinny jednak ograniczać dalsze ożywienie gospodarcze w Polsce na bazie inwestycji ze środków unijnych i jastrzębie nastawienie NBP. W rezultacie w drugiej połowie 2025 r. kurs EURPLN może pozostawać już powyżej 4,30.

Na rynku długu powinna dominować tendencja do spadku krajowych rentowności, szczególnie gdy dojdzie już do obniżki stóp przez RPP. Z uwagi na duże potrzeby pożyczkowe państwa może jednak dochodzić do stopniowego wzrostu nachylenia krzywej rentowności, szczególnie w drugiej połowie roku.

V. Relacje z pracownikami

1. Kapitał ludzki

Zatrudnienie

Na dzień 31 grudnia 2024 r. stan zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wynosił 11 396 etatów (11 471 etatów na 31 grudnia 2023 r.), w tym 9 486 etatów liczyły kadry Santander Bank Polska S.A. (9 420 na 31 grudnia 2023 r.), a 1 361 kadry Grupy Kapitałowej Santander Consumer Bank S.A. (1 513 na 31 grudnia 2023 r.).

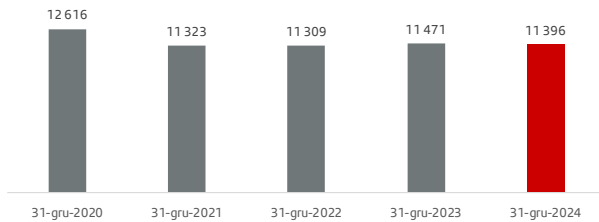
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. było niższe o 75 etatów r/r.

Grupa kontynuuje transformację modelu biznesowego poprzez digitalizację, optymalizację sieci oddziałów, postępującą migrację sprzedaży produktów i usług do zdalnych kanałów dystrybucji oraz systematyczne wdrażanie rozwiązań technologicznych i organizacyjnych zwiększających sprawność operacyjną organizacji. Celem jest maksymalna koncentracja sił i zasobów na relacjach z klientami, rozwijaniu biznesu oraz budowaniu kompetencji zgodnie z pożądanym w organizacji profilem.

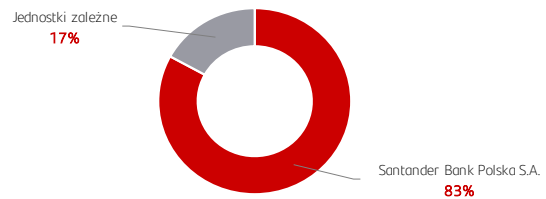
Procesy kadrowe uwzględniają aktualne potrzeby operacyjne, wyzwania rozwojowe oraz uwarunkowania rynkowe i regulacyjne.

> Wielkość zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. ¹⁾

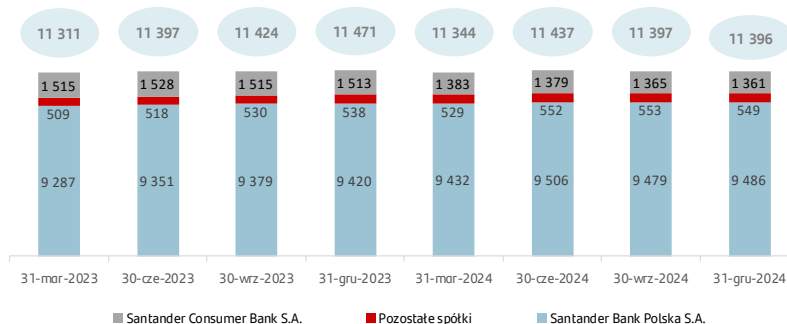
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia w latach 2020-2024 (w etatach)



Struktura zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na 31.12.2024 r.



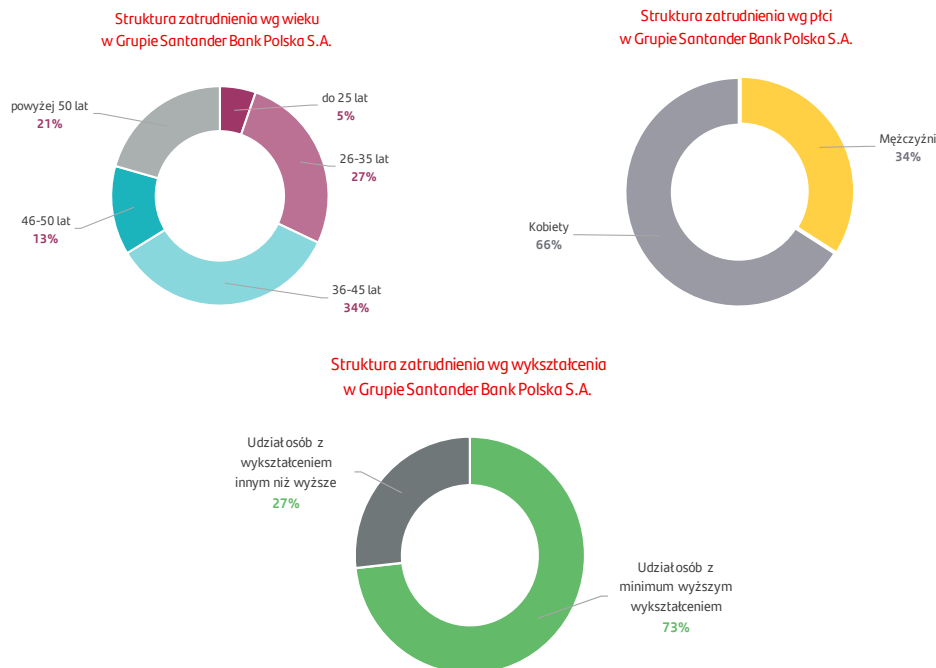
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (w etatach) w kolejnych kwartałach 2023 r. i 2024 r.



1) Powyższe dane o zatrudnieniu nie obejmują pracowników Platformy Usług Wspólnych Stellantis Financial Services Polska Sp. z o.o., którzy zatrudnieni są w Polsce, ale obsługują klientów z zagranicy.

- ▶ Kapitał ludzki i intelektualny Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. opiera się na wysoko wykształconych pracownikach, stale zwiększających swoje kompetencje w toku codziennej pracy oraz w ramach programów rozwojowych zapewniających najwyższą jakość kształcenia.
- ▶ Wszechstronne programy rozwojowe kierowane dla kadry menedżerskiej i pracowników oraz systematyczne motywowanie pracowników do wzajemnej wymiany wiedzy i samokształcenia wpływają na wzrost potencjału intelektualnego oraz wydajność i stabilność kapitału ludzkiego Grupy.

> Struktura zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.



- ▶ W strukturze zatrudnienia Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. dominują kobiety z udziałem w wysokości 66%.
- ▶ Struktura wiekowa jest zdywersyfikowana z najwyższym udziałem osób w przedziale 36-45 lat.
- ▶ 73% pracowników posiada wykształcenie minimum wyższe.

Więcej danych statystycznych na temat zatrudnienia w Grupie Kapitałowej zamieszczono w rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”.

2. Polityka wynagrodzeń i schematy premiowe

Zakres przedmiotowy i podmiotowy polityki wynagrodzeń

Zasady wynagradzania pracowników zostały uregulowane w „Polityce wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.”, której zakres podmiotowy obejmuje pracowników Banku i spółek zależnych, w tym pracowników zidentyfikowanych (inaczej Material Risk Takers/MRT, tj. takich pracowników, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka organizacji) z wyłączeniem Członków Zarządu i Rady Nadzorczej. Wynagrodzenie organów nadzorujących i zarządzających regulują odrębne polityki omówione w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”, cz. 4 „Organy Banku”.

Polityka wynagrodzeń Grupy obejmuje szerokie spektrum zagadnień. Definiuje m.in. tryb ustalania stałych i zmiennych składników wynagrodzenia oraz reguluje praktyki w zakresie premiowania pracowników sprzedażowych, identyfikacji i premiowania pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka Grupy, wynagradzania pracowników jednostek kontrolnych oraz stosowania klauzul malus (zasad identyfikacji, oceny i przeglądu ex-post wyników wymagających zastosowania korekty wynagrodzenia zmiennego pracowników, których działania mogą wywierać istotny wpływ na profil ryzyka Grupy).

Realizacja polityki wynagrodzeń ma zapewnić Grupie długofalowy zrównoważony rozwój poprzez adekwatne wynagradzanie pracowników za wykonywaną pracę, skuteczne ich motywowanie do realizacji celów strategicznych i promowanie kultury osiągania wysokich wyników. System wynagrodzeń jest spójny z interesem kluczowych grup interesariuszy (akcjonariuszy, pracowników, klientów oraz społeczności lokalnych) i wspiera tworzenie wartości w horyzoncie długoterminowym z uwzględnieniem zarządzania ryzykiem, strategii, interesów organizacji, wymogów kapitałowych i kultury organizacyjnej. Praktyki Grupy w zakresie polityki wynagrodzeń są neutralne względem płci. Umożliwiają pozyskanie i utrzymanie najlepiej wykwalifikowanych pracowników za sprawą konkurencyjnego pakietu świadczeń całkowitych, obejmującego wynagrodzenie zasadnicze, schematy premiowe i atrakcyjne świadczenia dodatkowe.

Zmiany w polityce wynagrodzeń

W ramach rocznego przeglądu Polityki wynagrodzeń w 2024 r. dostosowano ją do następujących regulacji:

- Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie systemu zarządzania ryzykiem, systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń i szczegółowej metody szacowania kapitału wewnętrznego;
- Wytycznych EBA dotyczących rozsądnej polityki wynagrodzeń zgodnie z dyrektywą 2013/36/UE (EBA/GL/2021/04);
- Polityki wynagrodzeń Grupy Banco Santander;
- Wytycznych ESMA dotyczących wynagrodzeń w świetle MiFID II (ESMA35-43-3565).

Wynagrodzenie stałe

Podstawę wynagrodzenia w Santander Bank Polska S.A. stanowi wynagrodzenie zasadnicze będące wypadkową wykonywanej funkcji, zakresu odpowiedzialności oraz kwalifikacji i doświadczenia. Jednostka Banku odpowiedzialna za wynagrodzenia dokonuje wyceny poszczególnych stanowisk, dbając o utrzymanie konkurencyjnego poziomu wynagrodzeń w oparciu o najlepsze praktyki rynkowe.

Ze względu na dynamiczne zmiany zachodzące na rynku pracy, obowiązujący w Grupie system wynagrodzeń jest okresowo weryfikowany w oparciu o raporty płacowe wiodących firm doradczych oraz danych Głównego Urzędu Statystycznego. Proces ten jest standardowym elementem funkcjonującego w Banku systemu zarządzania, doceniania i pozyskiwania/retencji talentów. Priorytetowe cele regulacji wynagrodzeń to: podniesienie najniższych wynagrodzeń, docenienie pracy na rzecz transformacji cyfrowej oraz zaangażowania w strategiczne projekty i inicjatywy, wyróżnienie pracowników z wysokimi wynikami oraz postawami zgodnymi z wartościami Banku, porównanie wynagrodzeń zasadniczych jednostek Banku, a także wyrównywanie wynagrodzeń kobiet i mężczyzn pracujących na analogicznych stanowiskach.

W ramach realizacji strategii wynagrodzeń Bank corocznie dokonuje przeglądu poziomu wynagrodzeń, który obejmuje weryfikację konkurencyjności do rynku. Bazując na wynikach analizy przeprowadzonej w 2024 r. podjęto decyzję o procesie regulacji wynagrodzeń, który miał miejsce w III kwartale. Efektem procesu jest poprawa konkurencyjności wynagrodzeń banku na tle rynku oraz wyrównywanie różnicy w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn w ramach realizacji strategii wynagrodzeń.

Wynagrodzenie zmienne

Zmienne składniki wynagrodzenia

Pracownicy Grupy Santander Bank Polska S.A. objęci są schematami premiowania, na podstawie których przyznawane im jest wynagrodzenie zmienne. Schematy premiowe podnoszą poziom motywacji pracowników i wspierają realizację celów strategicznych wyznaczonych przez organizację. Ich uruchomienie i wysokość jest ściśle powiązana z wynikami biznesowymi i jakościowymi osiąganymi przez Grupę oraz indywidualnych pracowników, którzy poddawani są cyklicznej ocenie pod kątem efektywności pracy, realizacji wyznaczonych celów, prezentowanej postawy i poziomu zaangażowania.

Pracownicy Grupy realizują określone cele indywidualne dostosowane do specyfiki działania poszczególnych jednostek Banku, natomiast cele pracowników jednostek kontrolnych (audytu wewnętrznego, obszaru ds. zgodności, komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem oraz sprawy kadrowe) wynikają z pełnionych przez nich funkcji, a ich wynagrodzenie nie jest uzależnione od wyników finansowych uzyskiwanych w kontrolowanych przez nich obszarach działalności Banku. W przypadku jednostek sprzedażowych przy ustalaniu oceny wyników pracy, poza celami ilościowymi i jakościowymi, uwzględnia się wskaźniki dotyczące współpracy z klientem, zarządzania ryzykiem oraz zgodności z obowiązującymi regulacjami.

Wynagrodzenie zmienne zależy od schematu premiowania, pod który podlega dany pracownik (m.in. zasady premiowania dla pracowników sprzedażowych, wsparcia, jednostek kontrolnych). Poszczególne schematy różnią się pomiędzy sobą kryteriami decydującymi o uruchomieniu premii, a także dopuszczalnym poziomem premii i częstotliwością wypłat. O uruchomieniu wypłaty z danego schematu decyduje osiągnięcie zdefiniowanych celów ilościowych (np. dynamika lub wartość zysku netto, wskaźnik kosztu kredytu, NPL, RWA) oraz odpowiedniego poziomu wskaźników jakościowych (np. satysfakcja klientów). Istnieje też możliwość przyznawania indywidualnych nagród uznaniowych na zasadach obowiązujących w wewnętrznych regulacjach w Banku.

Zasady ustalania i wypłaty wynagrodzenia zmiennego dla osób mających istotny wpływ na profil ryzyka (MRT) zaprezentowano w rodz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”, część 5 „Polityka wynagrodzeń”.

Stosunek całkowitej wartości wynagrodzenia zmiennego do wynagrodzenia stałego nie może przekroczyć limitu 100%, nawet w przypadku uzyskania ponadprzeciętnych wyników. Jednakże, w nadzwyczajnych przypadkach limit ten może zostać podwyższony do maksymalnego poziomu 200%, pod warunkiem uzyskania zgody Walnego Zgromadzenia.

Formą wynagrodzenia zmiennego są też uruchamiane w Banku długoterminowe programy motywacyjne kierowane do kluczowych pracowników. W 2024 r. obowiązywał 5-letni Program Motywacyjny VII skierowany do pracowników Banku i spółek zależnych istotnie przyczyniających się do wzrostu jej wartości, wprowadzony uchwałą nr 30 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Santander Bank Polska S.A. z dnia 27 kwietnia 2022 r. Zasady działania tego programu zostały opisane poniżej.

W związku z osiągnięciem celów biznesowych i jakościowych na poziomie umożliwiającym uruchomienie puli premiowej za 2023 r. w I kwartale 2024 r. Zarząd Banku podjął decyzję o wypłacie wynagrodzenia zmiennego w pełnej wysokości. Zrealizowano również cele umożliwiające wypłatę nagród w ramach długoterminowego Programu Motywacyjnego VII.

Program motywacyjny VII

Zasady działania programu

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. działa Program Motywacyjny VII powołany w dniu 27 kwietnia 2022 r. uchwałą nr 30 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Program skierowany jest do pracowników Banku oraz podmiotów zależnych (z wyłączeniem Santander Consumer Bank S.A.), którzy w sposób istotny przyczyniają się do wzrostu jego wartości. Celem programu jest motywowanie jego uczestników do realizacji celów biznesowych oraz jakościowych zgodnych z długoterminową strategią Grupy. Wdrożony mechanizm ma silniej wiązać pracowników z Grupą i jednocześnie zachęcać ich do dbałości o jej długoterminowe dobro.

Uczestnikami programu są obligatoryjnie wszystkie osoby ze statusem zidentyfikowanych pracowników w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (MRT/Material Risk Takers). Na zasadzie dobrowolności są nimi również kluczowi pracownicy wskazani przez Zarząd i zatwierdzeni przez Radę Nadzorczą Banku.

Program został wprowadzony na okres pięciu lat (2022–2026), ale z uwagi na odroczenie płatności wynagrodzeń zmiennych skup akcji własnych oraz przekazywanie ich uczestnikom będzie się odbywać do 2033 r.

W ramach programu, po spełnieniu opisanych w umowie uczestnictwa oraz w uchwale warunków, uczestnikom przyznawane jest prawo otrzymania nagrody stanowiącej składnik wynagrodzenia zmiennego w postaci akcji własnych Banku. W tym celu Santander Bank Polska S.A. nabędzie do 2 331 000 akcji własnych w okresie od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2033 r.

Przystępujący do programu uczestnicy są wyłączeni z innych systemów premiowania obowiązujących w Banku i nie nabywają prawa do premii określonych w regulaminach premiowania obowiązujących w danym roku w jednostkach macierzystych. Nie dotyczy to jednak pracowników MRT, którzy otrzymują wynagrodzenie zmienne zgodnie z obowiązującym w danym roku „Regulaminem wypłaty wynagrodzenia zmiennego dla osób ze statusem zidentyfikowanych pracowników w Grupie Santander Bank Polska”.

Informacje na temat przesłanek do uzyskania praw do nagrody w ramach Programu motywacyjnego VII zamieszczono w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”, część 4 „Organy Banku”.

System kontroli programu motywacyjnego w 2024 r.

Rada Nadzorcza ustala na wniosek Zarządu listę uczestników programu obowiązującą w danym roku.

W każdym roku trwania programu Rada Nadzorcza ustala dla Członków Zarządu matryce celów, których realizacja za dany rok wpływa na wysokość przyznanej nagrody. Jednocześnie Zarząd zatwierdza dla poszczególnych jednostek organizacyjnych Banku matryce celów, których realizacja za dany rok wpływa na wysokość przyznanej nagrody. Osoby kierujące poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi zobowiązane są do ustalenia matrycy celów oraz przekazania jej uczestnikom programu.

Pracownik może zostać częściowo lub całkowicie pozbawiony prawa do nagrody lub nagrody retencyjnej w przypadku stwierdzenia konfliktu interesów, tj. w sytuacji, gdy pracownik przedkłada interesy własne lub Banku nad interesy klienta oraz działa na jego niekorzyść.

Rada Nadzorcza uprawniona jest do cyklicznej weryfikacji listy uczestników, w szczególności pod kątem zasadności ich dalszego uczestnictwa w Programie.

Realizacja programu motywacyjnego w 2024 r.

Walne Zgromadzenie Santander Bank Polska S.A. z dnia 19 kwietnia 2023 r. upoważniło Zarząd Banku do nabycia w 2024 r. w pełni pokrytych akcji własnych dla uczestników Programu z tytułu nagrody za 2023 r. oraz części nagrody za 2022 r., która podlega rocznemu okresowi retencji. Zakończenie odkupu ogłoszono z dniem 13 marca 2024 r. w związku z wyczerpaniem kwoty przeznaczonej na nabycie akcji własnych Banku w 2024 r. Odkupionych zostało łącznie 134 690 akcji własnych (z 271 000 możliwych do nabycia) o równowartości 72 333 668 zł (z kapitału przeznaczonego na realizację Programu w 2024 r. w wysokości 72 357 000 zł). Średnia cena zakupu jednej akcji w okresie skupu akcji własnych w 2024 r. wyniosła 539,15 zł. Wszystkie akcje zostały przekazane na rachunki maklerskie uprawnionych uczestników programu. Po rozliczeniu dyspozycji Bank nie posiada akcji własnych.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie Santander Bank Polska S.A. przeprowadzone w dniu 18 kwietnia 2024 r. upoważniło Zarząd Banku do nabycia w pełni pokrytych akcji własnych Banku w roku 2025. Łączna kwota, która może zostać przeznaczona przez Bank na nabycie akcji własnych w 2025 r. - wraz z kosztami ich nabycia - to nie więcej niż 87,0 mln zł.

W 2024 r. łączna kwota rozpoznana zgodnie z MSSF 2 w kapitałach własnych Grupy wyniosła 100,2 mln zł i w całości obciąża koszty pracownicze za dwanaście miesięcy 2024 r. Ww. kwota obejmuje koszty 2024 r. oraz uwzględnia częściowo koszty kolejnych lat programu motywacyjnego w związku z nabywaniem przez pracowników uprawnień etapami. Na dzień 31 grudnia 2024 r. wydano pracownikom akcje własne w wysokości 72,3 mln zł.

Świadczenia socjalne i benefity

Bank oferuje pracownikom rozbudowany katalog świadczeń i benefitów, zwiększających atrakcyjność miejsca pracy. Pracownicy mogą korzystać ze świadczeń, które m.in.:

- zachęcają do prowadzenia zdrowego trybu życia, np. karta Multisport;
- zwiększają poczucie bezpieczeństwa i komfortu, np. pomoc finansowa w przypadku trudnej sytuacji życiowej czy grupowe ubezpieczenia na życie dla pracowników i ich bliskich;
- pomagają w utrzymaniu równowagi między pracą a życiem osobistym, np. system kafeteryjny, w którym przyznane punkty można dowolnie wymieniać na zakupy z zakresu turystyki, sportu, rekreacji i kultury (liczba punktów uzależniona jest od średniego miesięcznego dochodu pracownika na członka rodziny).

Wszyscy pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę mogą korzystać z prywatnej opieki medycznej świadczonej przez firmę Medcover, w tym również z dwóch form refundacji wizyt, zabiegów fizjoterapeutycznych (terapii manualnej), konsultacji u psychologa lub psychiatry i dedykowanej infolinii. Pracownicy mogą również wykupić opiekę medyczną dla członków swojej rodziny.

W ramach ZFŚS Bank oferuje benefity wspierające:

- rodziny z dziećmi – dofinansowanie do wypoczynku dzieci, wyprawki szkolnej oraz opieki w żłobkach i przedszkolach;
- pracowników w trudnej sytuacji życiowej i materialnej – również w sytuacji tegorocznej powodzi wypłacono kilkadziesiąt zapomóg osobom dotkniętym żywiołem;
- budżet domowy – pożyczki na cele mieszkaniowe i remontowe oraz dodatek świąteczny na zakupy w sklepach spożywczych.

W 2024 r. wprowadzonych zostało 5 dni usprawiedliwionej nieobecności dla pracowników dotkniętych powodzią, m.in. ze względu na brak możliwości dotarcia do pracy czy zamknięcie placówek opiekuńczych dla dziecka do lat 8, a także dla osób biorących udział w akcji ratowniczej.

Ponadto każdy pracownik niezależnie od wymiaru etatu otrzymuje określoną pulę punktów do wykorzystania w systemie kafeteryjnym na zakupy w kategoriach m.in: sport, turystyka, kultura i rekreacja.

Santander Bank Polska S.A. oferuje również pracownikom szereg produktów bankowych na preferencyjnych warunkach, liczne działania rozwojowe i well-beingowe dostosowane do aktualnych potrzeb.

Dostępny jest również pakiet benefitów dla pracowników z niepełnosprawnością: dodatek finansowy, dodatkowe 2 dni wolnego już w przypadku lekkiego stopnia niepełnosprawności oraz całkowita praca zdalna w porozumieniu z przełożonym.

3. Elementy polityki kadrowej

Polityka rekrutacji

Santander Bank Polska S.A. pozyskuje pracowników w oparciu o zasoby wewnętrzne i rynek pracy, korzystając z metod i źródeł rekrutacji adekwatnych do profilu wakującego stanowiska. Są to m.in. specjalistyczne portale rekrutacyjne, Program Poleceń, agencje rekrutacyjne, kampanie wizerunkowe oraz targetowane kampanie rekrutacyjne w mediach społecznościowych, programy praktyk i staży, współpraca z Santander Universities.

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

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

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

Obowiązująca w Banku polityka rekrutacji reguluje następujące aspekty: zasady prowadzenia procesu rekrutacji, określanie potrzeb rekrutacyjnych, limity zatrudnienia i przebieg procesu rekrutacji.

Zarządzanie potencjałem pracowników

Zarządzanie talentami

Santander Bank Polska S.A. zarządza potencjałem pracowników w oparciu o „Politykę zarządzania talentami”, określającą zasady i standardy procesu identyfikacji kluczowych talentów w organizacji, które będą kształtować przyszłe wyniki.

Ocena potencjału pracowników to kluczowy proces w zarządzaniu talentami, pozwalający jeszcze efektywniej zarządzać rozwojem utalentowanych pracowników, świadomie z nimi pracować, planować karierę, maksymalnie korzystać z możliwości, jakie daje mobilność, budować plany sukcesji i adekwatne działania rozwojowe.

Proces określania potencjału odbywa się co 2 lata i obejmuje analizę i identyfikację potencjału wszystkich pracowników Banku ze stażem pracy min. 12 miesięcy (ostatni przeprowadzono w 2023 r.). Rok rocznie realizowany jest proces oceny dla pracowników z najwyższym potencjałem oraz dla pracowników ze stażem powyżej 12 miesięcy bez wcześniejszej oceny. Przeprowadzono go również w 2024 r.

Wyniki procesu wspierają kadrę kierowniczą w podejmowaniu decyzji dotyczących pracowników. Dzięki realizacji tego procesu pracownicy mogą uczyć się, rozwijać i realizować swój potencjał, co przekłada się na ich wyniki, zaangażowanie i satysfakcję z pracy.

Planowanie sukcesji

Wyrazem dbałości o rozwój przyszłych liderów oraz inwestycją w długoterminową stabilność i konkurencyjność Santander Bank Polska S.A. są działania w obszarze sukcesji. Bank przywiązuje dużą wagę do zapewnienia ciągłości biznesu i cyklicznie realizuje program sukcesji, obejmujący przede wszystkim Członków Zarządu i menedżerów wysokiego szczebla.

Organizacja dba o rozwój sukcesorów, dążąc do tego, aby osoby przygotowywane do przyszłych ról zdobywały odpowiednie kompetencje oraz doświadczenie niezbędne do efektywnego zarządzania w dynamicznie zmieniającym się środowisku biznesowym. Proces wyboru sukcesorów odbywa się w oparciu o trzy perspektywy czasowe: krótkoterminową, średnioterminową oraz długoterminową, co umożliwia planowanie i elastyczne reagowanie na potrzeby organizacji.

Jednocześnie Grupa stawia na różnorodność i uwzględnia zróżnicowanie płci w procesie sukcesji.

Zarządzanie przez cele

W Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje proces zarządzania przez cele, który wspiera realizację celów strategicznych i rozwój pracowników, a także promuje zachowania w duchu wartości Przyjazny i Rzetelny i Dla Ciebie oraz 5 zachowań korporacyjnych. Jest to proces wystandaryzowany, spójny w całej Grupie Santander pod względem modelu i kalendarza. Cechuje go elastyczność (możliwość modyfikowania celów odpowiednio do zmieniających się warunków działania) oraz efektywność komunikacyjna w relacjach pracownik-przełożony (duża częstotliwość wzajemnych spotkań, systematyczna wymiana informacji zwrotnej oraz wsparcie systemowe).

Obowiązujący od 2022 r. model składa się z trzech wymiarów: CO (indywidualne cele biznesowe powiązane z celami strategicznymi Banku), JAK (sposób realizacji celów z uwzględnieniem zachowań korporacyjnych TEAMS, rozwoju własnego i zespołowego) i RYZYKO (osobista odpowiedzialność za zarządzanie wszystkimi rodzajami ryzyka na swoim stanowisku pracy oraz za budowanie kultury ryzyka).

W 2024 r. roku rozwinięto cyfrowe narzędzia wspierające proces zarządzania przez cele, które ułatwiają realizację zadań w tym zakresie przede wszystkim pracownikom, menedżerom oraz HR Biznes Partnerom (m.in. weryfikację poprawności celów, KPI dot. ryzyka, uzupełnianie formularzy ocen rocznych i monitorowanie postępu prac).

4. Kierunki rozwoju strategicznego HR

Total Experience pracownika

Zgodnie ze strategią na lata 2024-2026 „Pomagamy osiągać więcej” przystąpiono do działań na rzecz kierunku strategicznego Total Experience (TX), który zakłada, że doświadczenia pracowników są tak samo ważne jak doświadczenia klientów.

Działania objęły szeroki zakres w obszarze kształtowania zmiany, wykorzystania metodyki i narzędzi zgodnie z roadmapą strategii TX na lata 2024-2026 (organizacja i wdrożenie programu szkoleniowego, działania komunikacyjne, testy narzędzi, warsztaty biznesowe itd.), a także realizację celów strategicznych HR takich jak: dbałość o doświadczenia pracowników, digitalizację procesów (kontynuacja strategii paperless) oraz rozwój nowych technologii dla HR.

Badanie zaangażowania

W I półroczu 2024 r. przeprowadzono ogólnofirmowe badanie zaangażowania pracowników (Your Voice), w którym wzięło udział 87% uprawnionych osób. Wskaźnik eNPS (Employee Net Promoter Score) osiągnął rekordowy poziom, przewyższył wskaźnik True Benchmark i uplasował Bank na pozycji TOP1 w skali Grupy Santander w Europie. Wnioski płynące z raportu z badania Your Voice zostały przełożone na działania projektowe w 2024 r., zarówno w zakresie mocnych stron pracodawcy, jak i obszarów do poprawy.

Zrealizowano prace mające na celu rozwój rozwiązań monitorujących wpływ kluczowych inicjatyw i procesów w Banku na doświadczenia pracowników (m.in. z wykorzystaniem wskaźnika Employee Effort Score). Wdrożono w tym zakresie rozwiązanie EX Health Check dla właścicieli biznesowych. Finalizowane są prace projektowe nad priorytetyzacją projektów strategicznych z uwzględnieniem perspektywy pracownika (pełne wdrożenie zaplanowano w 2025 r.).

Transformacja kultury organizacyjnej

W ramach realizacji kierunków strategicznych HR kontynuowano transformację kultury organizacyjnej. W 2024 r. wzmocnione zostały obszary, które wspierają innowacje, m.in. eksperymentowanie i ko-kreację, czyli współtworzenie rozwiązań. Zaprojektowano i wdrożono nowe rozwiązanie – Platformę do ko-kreacji, która umożliwia pracownikom bliższe i bardziej efektywne zaangażowanie w projektowanie oraz testowanie produktów i rozwiązań bankowych, jak również rozwiązań dla pracowników i klientów.

Zgodnie z modelem zarządczym w zakresie Employee Experience (Budowa doświadczeń pracowników) w 2024 r. kontynuowano pracę w ramach Hot & Gain Spotów (multidyscyplinarnych zespołów, których liderami są menedżerowie z różnych jednostek Banku), realizując szereg inicjatyw z zakresu doceniania finansowego i pozafinansowego pracowników, efektywności, rozwoju oraz wzmacniania ambasadorstwa pracowników.

Dialog z pracownikami był stale wzmacniany poprzez liczne działania, m.in. poprzez prowadzone badania ilościowe i jakościowe oraz organizację spotkań EX forum i EX #WDrodze w różnych lokalizacjach Polski, co miało na celu poprawę doświadczeń pracowników poprzez współtworzenie wewnętrznych rozwiązań bankowych.

Dobrostan pracowników

Dbano o dobrostan psychiczny i fizyczny pracowników, przeprowadzając działania wellbeingowe, takie jak Wellbeing Day czy Be Healthy Week. Wzmacniano kulturę różnorodności i inkluzywności m.in. poprzez promocję Sieci Pracowniczych oraz Klubów Zainteresowań.

Bank konsekwentnie budował pozycję pracodawcy pierwszego wyboru w sektorze bankowym i budował markę pracodawcy, dla którego ważna jest satysfakcja, zaangażowanie i lojalność pracowników. Efektem tych działań są dwa wyróżnienia dla Santander Bank Polska S.A.: tytuł Top Employer 2024 (przyznany przez Top Employers Institute) oraz certyfikat Great Place to Work!, otrzymany na podstawie reprezentatywnego badania opinii pracowników przeprowadzonego przez niezależną firmę badawczą.

Działania z zakresu budowania bezpiecznego i higienicznego środowiska pracy zostały pozytywnie ocenione przez Centralny Instytut Ochrony Pracy. Bank otrzymał Zieloną Kartę Lidera Bezpiecznej Pracy w IV kwartale 2024 r.

Digitalizacja procesów

Bank nieustannie pracuje nad digitalizacją procesów HR i samoobsługą spraw pracowniczych. Doskonali doświadczenia pracowników i komfort korzystania z rozwiązań samoobsługowych. Dzięki projektowaniu rozwiązań wspólnie z pracownikami jest w stanie reagować bezpośrednio na ich potrzeby oraz wzmacniać kulturę projektowania skoncentrowanego na użytkowniku.

Dzięki digitalizacji i zwinnemu podejściu w 2024 r. osiągnięto bardzo wysoki poziom cyfryzacji w zakresie dokumentów HR (97% zdigitalizowanych kluczowych dokumentów kadrowo-płacowych), które pracownicy Banku mogą w prosty sposób przetwarzać online w samoobsługowym portalu HR bez konieczności wsparcia zespołów administracyjnych.

W 2024 r. uruchomiony został nowoczesny serwis samoobsługowy HR w wersji mobilnej. Dzięki nowej technologii liczba użytkowników z dostępem do HR Portalu na smartfonie wzrosła z 1,5 tys. do 10 tys. Pracownicy mogą obecnie załatwiać swoje sprawy pracownicze w dowolnym miejscu i czasie, co pozytywnie wpływa na ich satysfakcję z pracy, zaangażowanie i efektywność.

Standardy samoobsługi w HR to również aplikacje wspierające pozyskiwanie talentów, rozwój pracowników oraz wsparcie menedżerów i pracowników w realizacji celów strategicznych, takie jak:

- Panel informacyjny dla rekruterów.
- Platforma do ko-kreacji.
- Aplikacja poMOCna – wspierająca pracowników w prawidłowym wyznaczaniu celów.
- Akademia Rozwoju Mocy – dashboard informacyjny/statusowy dla menedżerów sprzedaży detalicznej wspierający ich w procesie onboardingu nowych doradców klienta.

Realizowane są prace mające na celu rozpoznanie możliwości usprawnienia i automatyzacji procesów HR z wykorzystaniem sztucznej inteligencji. Ponadto zakończony został etap analizy migracji dla nowego systemu kadrowo-płacowego. W 2025 r. - wraz z podniesieniem jego wersji - uproszczone zostaną procesy i udostępnione zostaną pracownikom jeszcze bardziej intuicyjne i nowoczesne narzędzia pracy.

5. Szkolenia i rozwój

W 2024 r. w spółkach Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wdrożona została Polityka szkoleniowa, wprowadzająca zasady ładu korporacyjnego w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi w obszarze szkoleń i rozwoju. Kluczowe etapy procesu organizacji szkoleń zostały usunięte z polityki i przeniesione do podręcznika szkoleniowego.

Programy rozwojowe w Banku realizowane są zgodnie z modelem 70/20/10. Oznacza to, że pracownicy rozwijają się poprzez:

- udział w różnych projektach (70);
- narzędzia rozwojowe, takie jak tutoring i mentoring (20);
- szkolenia w formie stacjonarnej i webinarowej (10).

Bank organizuje szkolenia tematyczne w ramach inicjatyw, takich jak BeHealthy Week, ESG Week, Santander Week czy RiskPro, dotyczących zdrowego stylu życia, zrównoważonego rozwoju, kultury organizacyjnej czy kultury ryzyka.

Wspiera ponadto pracowników w rozwoju kompetencji przyszłości, zapewniając dostęp do najwyższej klasy szkoleń na dedykowanych platformach, takich jak DOJO czy LinkedIn Learning.

Bank zapewnia również programy rozwojowe przeznaczone dla określonych grup pracowników: Członków Zarządu oraz liderów (tj. Akademia Lidera, Leader's Quest, psychominutki menedżerskie, Doradca Przyszłości, MOCny Lider).

Ścisła współpraca z Grupą Santander pozwala pracownikom na uczestnictwo w globalnych programach, takich jak Young Leaders, BeTech czy Global Mobility.

Kwestie regulacyjne pozostają najwyższym priorytetem Banku. Spełniane są wymogi i realizowane certyfikacje oraz szkolenia obowiązkowe dla nowych i obecnych pracowników, a także prowadzony jest bieżący monitoring realizacji szkoleń.

Kluczowe programy szkoleniowe i rozwojowe przeprowadzone w 2024 r. zaprezentowano poniżej:

- Totalider & TotalLeadership – programy skierowane do menedżerów, związane z rozwojem kompetencji przywódczych.
- Leader's Quest – cykl szkoleń wdrażających do pracy nowomianowanych menedżerów.
- Program adaptacyjny dla nowych pracowników.
- Dofinansowanie do nauki języków obcych.
- Mentoring – wewnętrzna wymiana wiedzy w organizacji.

Dane statystyczne na temat działań szkoleniowych znajdują się w rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”.

VI. Relacje z klientami

1. Zarządzanie jakością obsługi i doświadczeniem klienta

Dynamiczne postępy mierzone wskaźnikami NPS i FC

Doświadczenie klienta (Customer Experience/CX) jest kluczowym czynnikiem sukcesu i główną przewagą konkurencyjną, zwłaszcza w sektorze bankowym, gdzie regulacje i technologia powodują wysoką porównywalność usług. Klienci bazując na swoich doświadczeniach z innych branż oczekują rozwiązań prostszych, bardziej intuicyjnych i wyprzedzających pojawiające się potrzeby. Jednocześnie nie maleją ich oczekiwania związane z zaufaniem, bezpieczeństwem i szeroko rozumianą dostępnością.

W 2019 r. Bank rozpoczął intensywną transformację klientocentryczną (CX), w 2023 r. wzbogacił ją o wagę doświadczenia pracownika (Employee Experience/EX) oraz o zrozumienie, w jaki sposób emocje pogłębiają relacje z klientem i z pracownikiem. Wypracowane podejście, określane mianem doświadczenia totalnego (Total Experience/TX), zostało wdrożone we wszystkich istniejących elementach systemu zarządzania CX (standardy, narzędzia, procesy, kompetencje).

W perspektywie najbliższych lat ambicją Banku jest osiągnięcie takiej doskonałości TX, która pozwoli mu stać się nie tylko najczęściej polecanym Bankiem na rynku (NPS/net promoter score - wskaźnik polecenia), ale przede wszystkim najczęściej wybieranym przez klientów (FC/first choice - wskaźnik wybierania).

Bank przygotował i sukcesywnie wdraża systemowe rozwiązania w zakresie zarządzania doświadczeniami klientów i pracowników. Dotykają one bezpośredniej obsługi klienta, zespoły tworzące produkty i usługi, a także tych, których zadaniem jest tworzenie środowiska pracy. Rozwiązania te obejmują ustrukturyzowane podejście do badań satysfakcji klientów, planowanie inicjatyw poprawiających TX, wdrażanie tych inicjatyw zgodnie z przyjętymi regułami oraz zasady monitorowania i raportowania. Dla kluczowych inicjatyw prognozowany jest ich wpływ na satysfakcję klientów mierzoną wskaźnikiem NPS oraz definiowane są dodatkowe miary wpływu na klienta. Na cyklicznym Forum Klienta omawiane są postępy w osiągnięciu wyznaczonych dla segmentów biznesowych celów i identyfikowane są kluczowe wyzwania. Forum jest również platformą wymiany doświadczeń i inspiracji w zakresie budowania doświadczeń klientów.

Takie podejście skutkuje stałym i wyraźnym trendem wzrostowym w zakresie NPS.

Santander Bank Polska S.A. znajduje się w gronie najlepszych banków w Polsce pod względem zarządzania jakością doświadczeń klienta. W 2024 r. był jednym z 3 najczęściej polecanych banków, wśród klientów masowych.

Klienci docenili zaangażowanie i kompetencje pracowników oraz prostotę w sytuacji odzyskiwania dostępu do aplikacji mobilnej, płatności kartą czy aktywacji karty po jej wcześniejszym zastrzeżeniu.

Ważnym obszarem działań pozostaje dostępność, łatwość oraz zakres funkcji w aplikacji mobilnej.

W 2024 r. Santander Bank Polska S.A. był najczęściej rekomendowanym bankiem wśród klientów z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw i osiągnął pozycję TOP3 dla klienta zamożnego

Podstawowym narzędziem utrzymania spójności doświadczeń klientów we wszystkich kanałach/ punktach styku z Bankiem są stale rozwijane i aktualizowane standardy klientocentryczne.

Standardy klientocentryczne - rozwój w 2024 r.

Standard projektowania produktów i usług Kompas (połączony ze standardem badań)

Od 2024 r. obowiązuje połączony standard badawczy i projektowy, aby zapewnić kompleksowe podejście do klienta i jego potrzeb.

- Przygotowane szablony do tworzenia badań jakościowych i ilościowych oferują gotowe do zastosowania pytania, skale ocen oraz odpowiedzi, kiedy najlepiej zastosować dany wzorzec.
- Zespoły, które tworzą kluczowe rozwiązania dla klienta, rozwinęły swoje kompetencje do samodzielnego prowadzenia działań badawczo-projektowych.
- Znacząco rozwinęła się sieć liderów Kompas, czyli osób, które nadzorują i wspierają stosowanie Kompas w danej jednostce, m.in. monitorują jego stosowanie w inicjatywach biznesowych.
- Rozwinęła się społeczność Gildii Kompasowej, która integruje osoby tworzące rozwiązania dla klientów i pracowników oraz daje możliwość wymiany doświadczeń i podnoszenia kompetencji np. organizując wewnętrzne konferencje i webinaria.

Standard komunikacji /prostego języka

W 2024 r. przeprowadzono następujące działania:

- Zaktualizowano standard komunikacji.
- Rozszerzono wytyczne dla różnych form komunikacji.
- Przygotowano instrukcję, wytyczne i proces przygotowania dokumentów dostępnych cyfrowo.
- Rozpoczęto proces zmiany dokumentów na dokumenty dostępne cyfrowo dla osób z indywidualnymi potrzebami.
- Przeprowadzono badanie jakościowe umów i regulaminów oraz innych dokumentów aby sprawdzić ich użyteczność, zrozumiałość i łatwość korzystania z nich, w tym dla osób z indywidualnymi potrzebami.

Standard empatycznej obsługi klienta

W 2024 r. opublikowany został odświeżony standard obsługi „Kanon zachwyty klientki i klienta” w duchu Total Doświadczenia.

- Przeszkolono z nowych standardów wszystkich pracowników, którzy na co dzień obsługują klientów.
- Doradcy w trakcie warsztatów dowiedzieli się o tym, co się zmieniło w standardzie, m.in. zwrócono uwagę na to, aby:
 - być empatycznym, doceniać klientów;
 - szanować różnorodność klientów bez względu na kolor skóry, wiek, zamożność, orientację seksualną oraz tożsamość płciową;
 - edukować klientów, czyli uczyć jak bezpiecznie poruszać się w finansach w cyfrowym świecie;
 - promować obsługę bez papieru, wspierać działania proekologiczne;
 - wiedzieć, jak rozmawiać z klientem, który znalazł się w trudnej sytuacji, a jednocześnie zadbać o równowagę emocjonalną doradcy.

Standard dostępności cyfrowej UX

Trwają systematyczne prace nad poprawą poziomu dostępności cyfrowej.

- W aplikacji mobilnej – zmiany i usprawnienia projektowane są i wprowadzane w oparciu o głos klienta, dzięki czemu nastąpił znaczący wzrost zadowolenia użytkowników aplikacji.

2. Zarządzanie reklamacjami

Klienci Santander Bank Polska S.A. mogą składać reklamacje w wygodny dla nich sposób w oddziałach, korespondencyjnie, telefonicznie oraz w usługach bankowości elektronicznej, w tym przez wideo-rozмовę i czat.

Odpowiedzi na reklamacje przekazywane są w dogodnej dla klienta formie: listem, komunikatem SMS lub w bankowości internetowej i mobilnej. Komunikaty SMS informują o przyjęciu zgłoszenia, zamknięciu sprawy i sposobie przekazania odpowiedzi. Jeśli rozpatrywanie sprawy trwa dłużej niż 5 dni, a w dalszej kolejności 10 dni, klient również otrzymuje SMS z taką informacją.

**W 2024 r. 75 % reklamacji klientów zostało złożonych zdalnie (przez telefon i usługi elektroniczne).
79 % odpowiedzi przekazano w formie elektronicznej.**

W 2024 r. doskonalono jakość odpowiedzi na reklamacje i kontynuowano działania na rzecz dalszego skracania czasu jej udzielania. Bank podejmuje starania, aby odpowiedzi pisane były w sposób jasny i kompleksowo prezentowały sprawy, unikały bankowego żargonu i skomplikowanego języka. W procesach reklamacyjnych wykorzystywane są roboty, które znacznie skracają czas obsługi reklamacji.

Efektywność procesu obsługi reklamacji w 2024 r.

- 70% reklamacji zostało rozpatrzonych w ciągu trzech dni roboczych.
- 24% spraw rozpatrzono „od ręki” przez pracowników Banku przyjmujących reklamację na podstawie posiadanych uprawnień. Oznacza to, że klient od razu po złożeniu reklamacji otrzymał decyzję.
- 96% spraw rozpatrywanych jest w procesie uproszczonym i rozwiązywanych w ciągu jednego dnia roboczego.

Obsługa reklamacji spełnia wymogi regulacyjne. Systematycznie sprawdzana jest jakość i szybkość obsługi reklamacji oraz poziom zadowolenia klienta (potwierzony badaniami). Wszystkie wnioski i wyniki analiz i badań są implementowane w organizacji i służą doskonaleniu całego procesu reklamacji (od momentu zgłoszenia reklamacji do jej rozpatrzenia). Klienci mogą także korzystać z pomocy Rzecznika Klienta, który pełni rolę jednostki odwoławczej od decyzji podjętych w kwestii reklamacji.

Więcej informacji na temat procesu reklamacji, w tym danych ilościowych, zawiera rozdz. XIII. „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 r.”.

3. Obsługa bez barier i dostępność cyfrowa

Inkluzywna bankowość

Bank dostosowuje ofertę, obsługę i system przekazywania informacji do potrzeb wszystkich klientów. Usługi są oferowane w tradycyjnych placówkach, kanałach cyfrowych, a dodatkowo poprzez sieć urządzeń samoobsługowych. Dostępność zwiększana jest między innymi dzięki programowi „Obsługa bez barier”, który realizowany jest w Banku konsekwentnie od 2010 r. Jego celem jest zapewnienie dostępu do oferty Banku klientom z różnymi potrzebami, między innymi osobom z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami. Dzięki nowoczesnym technologiom systematycznie zwiększają się możliwości zdalnego korzystania z produktów i usług. Jednocześnie Bank zapewnia odpowiednie warunki dla klientów w tradycyjnych placówkach.

Dostępność usług i produktów Banku

We wszystkich oddziałach i placówkach partnerskich obowiązują „Standardy obsługi bez barier”. Placówki partnerskie i oddziały są wyposażone m.in. w mini lupy oraz ramki, które ułatwiają składanie podpisów osobom słabowidzącym i niewidomym. Klienci, którzy nie są w stanie czytać lub pisać, mogą skorzystać ze wsparcia doradcy w poświadczaniu woli. W placówkach partnerskich i oddziałach Banku można połączyć się online z doradcą postępującym się polskim językiem migowym (PJM). Jest to także możliwe w przypadku korzystania z aplikacji Santander mobile, usług Santander internet i strony internetowej Banku.

99% bankomatów Banku posiada funkcje ułatwiające korzystanie z nich osobom z niepełnosprawnościami, między innymi udźwiękowienie (tzw. mówiące bankomaty/wpłatomaty), możliwość przełączenia ekranu w tryb wysokiego kontrastu lub jego wygaszenia oraz oznaczenia w alfabecie Braille’a.

Oddziały są projektowane i modernizowane zgodnie z wytycznymi w zakresie dostępności. 74% oddziałów banku zapewnia samodzielny dostęp osobom poruszającym się na wózkach lub osobom o indywidualnych potrzebach - bez potrzeby asysty osoby wspierającej lub doradcy.

52 oddziały są wyposażone w ścieżkę dotykową, a 15 oddziałów w plan tyflograficzny. W 60 lokalizacjach zamontowany jest TOTUPOINT - system nawigacyjno-informacyjny wspomagający orientację przestrzenną i zwiększający bezpieczeństwo osób z niepełnosprawnościami wzroku. Bank planuje kolejne instalacje.

W wszystkich oddziałach Banku znajdują się przenośne pętle indukcyjne, czyli urządzenia, które ułatwiają prowadzenie rozmowy klientom niedosłyszącym, korzystającym z aparatów słuchowych.

Kanały zdalne - bankowość internetowa i mobilna oraz strony portalu www.santander.pl - są rozwijane oraz sprawdzane pod kątem dostępności dla wszystkich klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Bank umożliwia logowanie się do aplikacji bankowości mobilnej m.in. za pomocą odcisku palca lub poprzez rozpoznawanie twarzy. W tym roku dzięki pracom na rzecz dostępności strona Banku www.santander.pl zwiększyła swoją dostępność w oparciu o standard WCAG 2.1.

Reklamy Banku są opracowywane z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu. Filmy umieszczone na stronie „Obsługi bez barier” oraz na bankowym kanale YouTube są uzupełnione o audiodeskrypcję (narratora) oraz tłumaczenie na polski język migowy.

Zgodnie z wymaganiami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami Bank oferuje na życzenie tzw. dostępne dokumenty, czyli niespersonalizowane szablony umów i regulacji. W 2024 r. we współpracy z Fundacją „Polska bez barier” opracowany został przewodnik na temat inkluzyjnego języka zatytułowany „Słowniczek Język bez barier. To, co i jak mówimy, wpływa na innych”.

4. Komunikacja marketingowa

Kampanie marketingowe

Segment Mass

Bank przeprowadził trzy kampanie prezentujące, w jaki sposób aplikacja mobilna pomaga w ważnych sprawach:

- Kampania „Aplikacja mobilna wspiera w ważnych sprawach”, w ramach której prezentowano następujące funkcje:
 - Przelew natychmiastowy za 0 zł – oferta stanowiąca przewagę konkurencyjną na rynku i ważny aspekt w wyborze Banku.
 - Możliwość blokowania i odblokowywania karty w aplikacji.
- Kampania „Aplikacja pomaga w podróży” promująca płatności w wielu walutach podczas wyjazdów wakacyjnych.
- Kampania „Aplikacja pomaga w codziennych sprawach” podkreślająca możliwości w zakresie personalizacji aplikacji.

Pozostałe kampanie:

- Kampania „Santander pomaga dzieciom ogarniać pieniądze” promująca wspieranie samodzielności dzieci i zachęcająca do otwierania konta z kieszonkowym 150 zł na start (2 edycje kampanii).
- Kampania Konta Oszczędnościowego „Oszczędzanie pomaga mieć lekką głowę”.
- Kampania wizerunkowo-edukacyjna „Nie improwizuj, po prostu ucz się języka ze Szkoleniami Santander” pokazująca zaangażowanie społeczne oraz pomoc Banku w rozwoju i edukacji osób w każdym wieku.

Segment Young

W 2024 r. po raz pierwszy przeprowadzono kampanię skierowaną do młodszej grupy odbiorców, pokazując nastolatkom, jak dobre nawyki związane z oszczędzaniem można zautomatyzować dzięki aplikacji Santander.

Segment MŚP

W 2024 r. przeprowadzono bardziej intensywne działania marketingowe dla segmentu MŚP. Bank wystartował z kampaniami, które wspierały główne artykuły marki, tj. najlepszy Bank dla firm oraz pomocny ekspert:

- Kampania akwizycyjna „Konta firmowego za 0 zł na zawsze z narzędziami” dla przedsiębiorców, w której pokazano, jak Bank rozumie wyzwania, z jakimi mierzą się przedsiębiorcy, i jak pomaga im prowadzić biznes.
- Kampania edukacyjna o szerokim zasięgu mediowym „O biznesie przy kawie”, w której dzielono się wiedzą w cyklu webinarów w charakterze ekspertów dla firm.

Media społecznościowe

Santander Bank Polska S.A. prowadzi 15 profili na 6 platformach (Meta, TikTok, YouTube, LinkedIn). Koncentruje się na budowaniu wizerunku marki poprzez działania, które angażują odbiorców, pomagają budować relację i wspierają ich ważne sprawy. W bankowym ekosystemie kont społecznościowych znajdują się profile o różnej specyfice i treści, od bardziej formalnych do takich, w których można luźniej pobawić się formą.

- Wspieramy edukację oraz rozwój osób w każdym wieku dzięki bezpłatnym programom edukacyjnym skierowanym do różnych grup społecznych (np. edukacja finansowa dzieci, rozwój kompetencji, nauka języków obcych, szkolenia dla przedsiębiorców).

- Uczymy bezpieczeństwa finansowego, reagujemy i ostrzegamy - nasza obecność w mediach społecznościowych daje możliwość szybkiego reagowania na wszelkie sytuacje, które mogą wpłynąć na doświadczenie klientów. Bank jest w stanie szybko informować o najnowszych cyberzagrożeniach, co zwiększa jego percepcję jako bezpiecznego i godnego zaufania dostawcy usług finansowych.
- Bawimy poprzez atrakcyjną formę naszych postów i ciągłe poszukiwanie coraz ciekawszych i bardziej angażujących formatów.
- Podpowiadamy, jak wygodnie korzystać z produktów bankowych w kontekście uniwersalnych eventów w ciągu roku.
- Promujemy zrównoważony rozwój, inkluzywność oraz obsługę bez barier.
- Odpowiadamy na bezpośrednie zapytania klientów.

Dzięki prowadzonym działaniom Bank jest w czołówce pod względem KPI (sentyment i zaangażowanie) i buduje kluczowe atrybuty marki (wspiera ważne sprawy, lubię ten bank).

VII. Relacje z inwestorami

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

Celem działalności Relacji Inwestorskich Santander Bank Polska S.A. jest utrzymywanie wzorowych standardów w zakresie komunikacji z rynkiem kapitałowym w Polsce i poza granicami kraju. W relacjach z podmiotami rynku kapitałowego Bank stawia na rzetelność informacji, transparentność oraz równe traktowanie wszystkich interesariuszy.

Santander Bank Polska S.A. prowadzi aktywne działania komunikacyjne w celu zaspokojenia potrzeb informacyjnych interesariuszy zgodnie z najwyższymi standardami rynkowymi oraz obowiązującymi przepisami i dobrymi praktykami.

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

Jednostka odpowiedzialna za relacje inwestorskie utrzymuje kontakt z inwestorami instytucjonalnymi i analitykami giełdowymi, koncentrując się na informowaniu ww. grup interesariuszy o rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. i jej wynikach finansowych oraz wszelkich istotnych faktach mogących mieć wpływ na podejmowane przez inwestorów decyzje.

Działania w ramach relacji inwestorskich mają na celu umożliwienie uczestnikom rynku kapitałowego rzetelnej oceny sytuacji finansowej Banku, jego pozycji rynkowej oraz realizacji zakładanej strategii i stawianych celów.

W ramach standardowych zadań z zakresu relacji inwestorskich w 2024 r. zrealizowane zostały następujące przedsięwzięcia:

- ➔ Zorganizowano 4 telekonferencje dla analityków poświęcone wynikom kwartalnym, które – zgodnie z najlepszymi praktykami rynkowymi – były dostępne dla wszystkich zainteresowanych i transmitowane przez Internet w języku polskim i angielskim, a nagrania z nich zamieszczono na stronach internetowych Banku pod adresem: <https://bank.santander.pl/relacje-inwestorskie/serwis-relacjiinwestorskich.html>.
- ➔ Przedstawiciele Zarządu Banku oraz Biura ds. Relacji Inwestorskich systematycznie spotykali się z inwestorami i analitykami giełdowymi (przeprowadzono około 120 spotkań w 2024 r.).
- ➔ Przedstawiciele Banku zaprezentowali spółkę podczas 5 konferencji brokerskich organizowanych przez różne biura maklerskie oraz podczas kilku prezentacji związanych z emisjami obligacji.

Na koniec 2024 r. 13 analityków z krajowych i zagranicznych instytucji finansowych przygotowywało i publikowało raporty i rekomendacje dla akcji Banku.

Na stronie internetowej Relacji Inwestorskich Santander Bank Polska S.A. (<https://bank.santander.pl/relacje-inwestorskie/serwis-relacji-inwestorskich.html>) dostępne są wszystkie publikowane przez Bank informacje, w tym archiwum z lat poprzednich. W serwisie internetowym Relacji Inwestorskich znajduje się także zakładka: „Dobre Praktyki” w której zamieszczono szczegółowe informacje na temat stanu stosowania przez spółkę zasad zawartych w Zbiorze Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021 (<https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dobre-praktyki>).

2. Kapitał zakładowy, akcjonariat i notowania akcji

Struktura akcjonariatu w 2024 r. i akcjonariusz dominujący

Na 31 grudnia 2024 r. kapitał zakładowy Santander Bank Polska S.A. wynosił 1 021 893 140 zł i składał się z 102 189 314 akcji zwykłych na okaziciela o wartości nominalnej 10 zł każda.

Liczbę akcji i głosów w posiadaniu poszczególnych grup akcjonariuszy wg stanu na koniec 2023 r. i 2024 r. zamieszczono w tabeli w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego w 2024 r.”, część 2 „Papiery wartościowe emitenta”.

Akcjonariusz kontrolujący

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

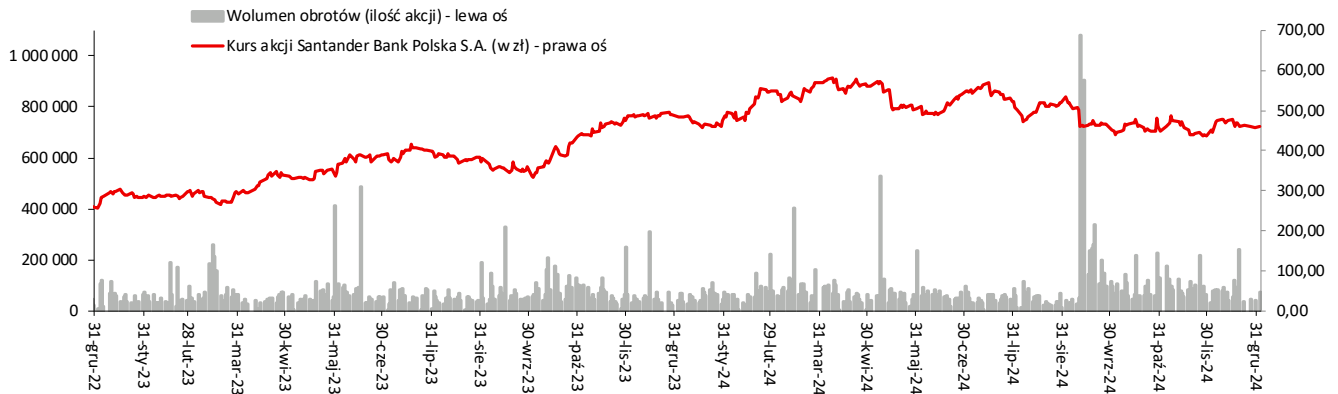
Kurs akcji Santander Bank Polska S.A. na tle rynku

> Cena akcji Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.

Cena na koniec poprzedniego okresu 29.12.2023 r.	Cena na koniec bieżącego okresu sprawozdawczego 31.12.2024 r.	Cena minimalna intraday w 2024 r.	Cena maksymalna intraday w 2024 r.
489,80 zł	457,60 zł	423,80 zł	590,0 zł

> Kurs akcji Santander Bank Polska S.A. i ich wolumen w obrocie giełdowym w 2023 r. i 2024 r.

Kurs akcji Santander Bank Polska S.A. i ich wolumen w obrocie giełdowym w 2023 r. i 2024 r.



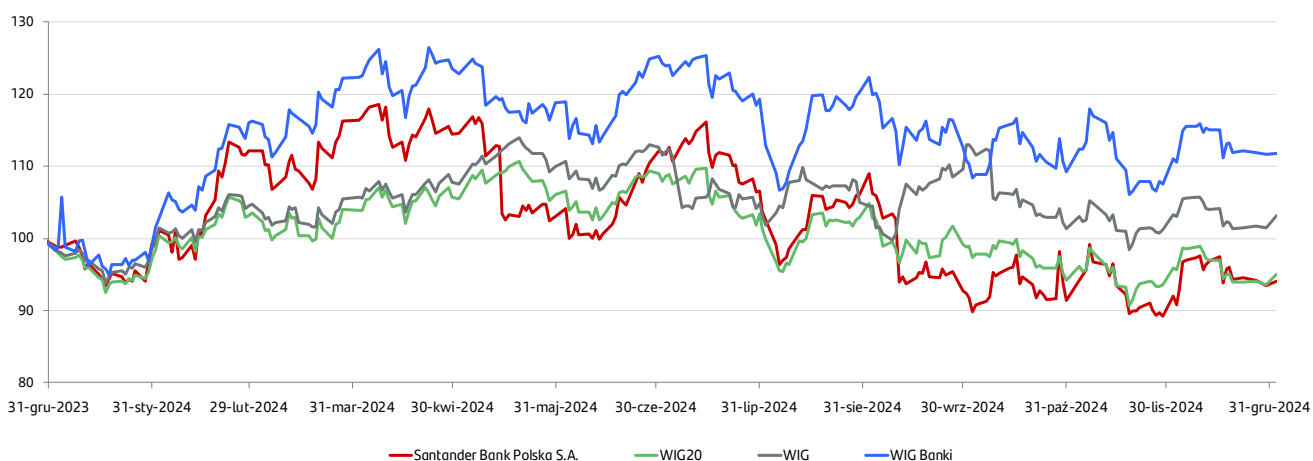
Kluczowe dane dot. akcji Santander Bank Polska S.A.	Jednostka	31.12.2024	31.12.2023
Łączna liczba akcji na koniec okresu	szt.	102 189 314	102 189 314
Wartość nominalna 1 akcji	zł	10,00	10,00
Cena akcji na koniec okresu sprawozdawczego wg kursu zamknięcia	zł	457,60	489,80
Zmiana kursu w stosunku do końca poprzedniego roku	%	-6,6%	+88,8%
Najwyższy kurs zamknięcia od początku roku	zł	581,0	496,20
Data wystąpienia najwyższego kursu zamknięcia	-	8.04.2024	27.12.2023
Najniższy kurs zamknięcia akcji od początku roku	zł	437,20	256,0
Data wystąpienia najniższego kursu zamknięcia	-	29.11.2024	2.01.2023
Wskaźnik cena/zysk za 12 miesięcy (P/E) na koniec okresu (Bank)	-	9,00	10,71
Wskaźnik cena/zysk za 12 miesięcy (P/E) na koniec okresu (Grupa)	-	8,97	10,36
Podstawowy zysk na akcję za okres sprawozdawczy (Bank)	zł	50,86	45,73
Podstawowy zysk na akcję za okres sprawozdawczy (Grupa)	zł	51,01	47,28
Kapitalizacja na koniec okresu	mln zł	46 761,83	50 052,33
Średni wolumen na sesję	-	84 928	70 208
Wyplacona dywidenda na akcję ¹⁾	zł	44,63	23,25
Dzień ustalenia praw do dywidendy	-	16.05.2024	22.12.2023
Dzień wypłaty dywidendy	-	23.05.2024	29.12.2023

1) Szczegóły poniżej w części „Dywidenda”

W ciągu 2024 r. wskaźnik sektora bankowego zyskał 11,61%, choć jeszcze po I półroczu jego wzrost był dwa razy wyższy i plasował się w gronie liderów GPW w Warszawie. W II półroczu indeks WIG-Banki wyhamował, co było pokłosiem wyraźnego pogorszenia sentymentu wokół spółek z branży. Podobnie zachowywał się kurs akcji Santander Bank Polska S.A., który po udanych pierwszych sześciu miesiącach stracił impet, kończąc rok 6,6% poniżej ceny z końca 2023 roku. Niemniej - po skorygowaniu kursu o wartość wypłaconej w maju rekordowej dywidendy w wysokości 44,63 zł - roczna stopa zwrotu wyniosła 1,66%. Akcje Banku były najwyżej wyceniane przed odjęciem dywidendy w kwietniu, gdy kosztowały 590 zł. Z kolei najmniej za papiery Banku płacono w listopadzie przy cenie 423,80 zł. Powodów słabszego zachowania banków w II półroczu można się doszukiwać w ogólnej niechęci do polskich aktywów, ale również w pozycjonowaniu się inwestorów zagranicznych przed możliwymi w 2025 r. pierwszymi obniżkami stóp procentowych. Nadchodzący rok stawia przed sektorem bankowym spore wyzwania. Z jednej strony nadal obserwuje się presję na podtrzymanie dynamiki akcji kredytowej oraz maksymalizację korzyści płynących z wciąż wysokiego poziomu stóp procentowych. Z drugiej natomiast należy liczyć się ze scenariuszem, zakładającym spowolnienie wzrostu gospodarczego i w konsekwencji obniżki stóp procentowych. Choć narracja RPP pozostaje dalej jastrzębia, to w sytuacji istotnego pogorszenia zarówno skali inwestycji, jak i konsumpcji nie można wykluczyć niespodziewanego ruchu z tej strony.

> Kurs akcji Santander Bank Polska S.A. w relacji do kluczowych indeksów

Notowania akcji Santander Bank Polska S.A. na tle indeksów w 2024 r.
Kurs Santander Bank Polska S.A., WIG, WIG 20 i WIG Banki z dnia 31.12.2023=100



3. Dywidenda

Polityka dywidendowa i podział zysku w 2024 r.

Indywidualne zalecenia KNF w sprawie możliwości wypłaty dywidendy z zysku netto wypracowanego w 2023 r. i w latach poprzednich.

W dniu 21 lutego 2024 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. otrzymał indywidualne zalecenie KNF mające na celu ograniczenie ryzyka działalności Banku poprzez:

- ➔ niewypłacenie przez Bank dywidendy z zysku wypracowanego w 2023 r. w wysokości większej niż 75%, przy czym maksymalna kwota wypłaty nie mogła przekraczać kwoty zysku rocznego pomniejszonego o zysk za 2023 r. zaliczony już do funduszy własnych,
- ➔ niepodejmowanie, bez uprzedniej konsultacji z organem nadzoru, innych działań, w szczególności pozostających poza zakresem bieżącej działalności biznesowej i operacyjnej, mogących skutkować obniżeniem funduszy własnych, w tym również ewentualnych wypłat dywidend z niepodzielonego zysku z lat ubiegłych oraz odkupów lub wykupów akcji własnych.

Powyższe zalecenie uwzględniało następujące uwarunkowania:

- ➔ Według stanu na 31 grudnia 2023 r. Bank - w zakresie podstawowych kryteriów polityki dywidendowej - spełniał wymagania kwalifikujące do wypłaty do 50% dywidendy z zysku wypracowanego w 2023 r.
- ➔ Z uwagi na dobrą jakość portfela kredytowego Banku, mierzoną udziałem należności niepracujących w łącznym portfelu należności sektora niefinansowego (z uwzględnieniem instrumentów dłużnych), stopa możliwej wypłaty dywidendy została podwyższona do 75%.
- ➔ Udział walutowych kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych Banku nie przekraczał 5% portfela należności od sektora niefinansowego.

19 marca 2024 r. Zarząd Santander Bank Polska S.A. otrzymał od Komisji Nadzoru Finansowego informację o braku zastrzeżeń co do możliwości wypłaty przez Bank dywidendy dla akcjonariuszy w 2024 r. z dodatkowej kwoty w wysokości 1 056 637 506,76 zł stanowiącej równowartość 50% zysku wypracowanego w 2019 r. i przeniesionej na kapitał dywidendowy.

Podział zysku i wypłata dywidendy

W dniu 18 kwietnia 2024 r. ZWZ Santander Bank Polska S.A. dokonało podziału zysku i uchwaliło dywidendę zgodnie z rekomendacją Zarządu Banku z dnia 21 marca 2024 r., zaopiniowaną pozytywnie przez Radę Nadzorczą.

Zysk osiągnięty w 2023 r. w kwocie 4 672 978 361,27 zł został podzielony następująco:

- 3 504 071 577,06 zł przeznaczono na dywidendę dla akcjonariuszy,
- 87 042 000,00 zł przeznaczono na kapitał rezerwowy,
- 1 081 864 784,21 zł pozostawiono jako kwotę niepodzieloną.

Ponadto zarekomendowano, aby kwotę 1 056 637 506,76 zł pochodzącą z kapitału dywidendowego przeznaczyć na dywidendę.

Łączna kwota dywidendy wypłacanej z zysku osiągniętego w 2023 r. oraz z kapitału dywidendowego wyniosła 4 560 709 083,82 zł. W podziale dywidendy uczestniczyło 102 189 314 akcji serii A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N oraz O. Kwota dywidendy na 1 akcję wyniosła 44,63 zł.

Dniem ustalenia prawa do dywidendy był 16 maja 2024 r., a wypłata nastąpiła 23 maja 2024 r.

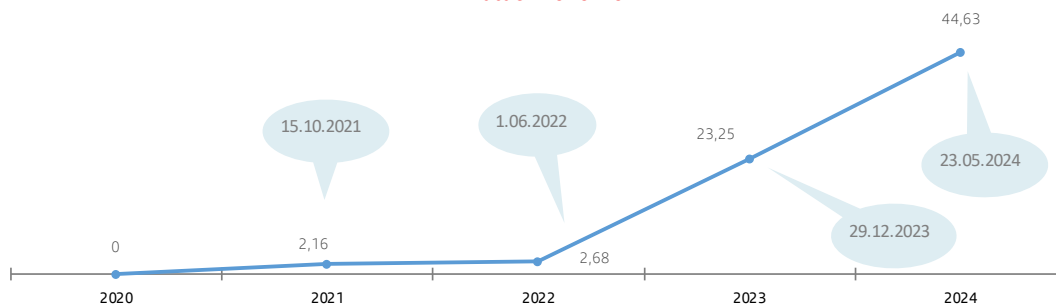
Dywidenda w 2023 r.

W okresie porównawczym w dniu 29 grudnia 2023 r. wypłacono zaliczkę na poczet dywidendy, wynoszącą 23,25 zł na jedną akcję. Przeznaczono na ten cel kwotę 2 375 901 550,50 zł z kapitału dywidendowego. W podziale zaliczki na poczet dywidendy uczestniczyło 102 189 314 akcji serii: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N oraz O.

Uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku z dnia 19 kwietnia 2023 r. przewidywała podział zysku oraz zwiększenie kapitału rezerwowego w następujący sposób:

- podział zysku osiągniętego w 2022 r. w kwocie 2 449 042 525,50 zł i przeznaczenie:
 - kwoty 72 357 000,00 zł na kapitał rezerwowy;
 - kwoty 2 376 685 525,50 zł na kapitał dywidendowy;
- przeznaczenie na kapitał dywidendowy kwoty 840 886 574,78 zł stanowiącej zysk osiągnięty w związku z transakcją sprzedaży udziałów w spółkach ubezpieczeniowych AVIVA zaksięgowany w kategorii „inne całkowite dochody”.

Dywidenda na akcję wypłacona przez Santander Bank Polska S.A.
w latach 2020-2024*



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

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

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

Poniższe tabele zawierają ratingi ww. agencji przyznane Bankowi w wyniku ostatnich działań ratingowych i obowiązujące na dzień akceptacji do publikacji „Raportu Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”.

Oceny ratingowe agencji Fitch Ratings

Rodzaj ratingu Fitch Ratings	Ratingi	Ratingi
	zmiana/potwierdzenie 17.02.2025	zmiana/potwierdzenie 17.07.2024, 14.09.2022 i 6.09.2023 ¹⁾
Rating długoterminowy podmiotu (Long-term IDR)	A-	BBB+
Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej	stabilna	stabilna
Rating krótkoterminowy podmiotu (Short-term IDR)	F1	F2
Rating indywidualny podmiotu VR (Viability Rating)	bbb	bbb
Rating wsparcia akcjonariusza	a-	bbb+
Długoterminowy rating krajowy	AA+(pol)	AA(pol)
Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej	stabilna	stabilna
Krótkoterminowy rating krajowy	F1+(pol)	F1+(pol)
Długoterminowy rating senioralnego długu uprzywilejowanego	A-	BBB+
Krótkoterminowy rating senioralnego długu uprzywilejowanego	F1	F2
Krótkoterminowy rating senioralnego długu nieuprzywilejowanego	BBB+	BBB

1) Ratingi Santander Bank Polska S.A. obowiązujące na dzień 31.12.2024 r.

W dniu 17 lutego 2025 r. agencja Fitch Ratings podniosła długoterminowy rating podmiotu (LT IDR) Santander Bank Polska S.A. z „BBB+” do „A-” oraz rating wsparcia akcjonariusza (SSR) z „bbb+” na „a-”. Perspektywa utrzymania oceny długoterminowej pozostała stabilna. Jednocześnie podwyższony został rating krótkoterminowy podmiotu (ST IDR) do „F1”, długoterminowy rating krajowy (Natl LT) do „AA+” i ratingi długu.

Nie uległ natomiast zmianie rating indywidualny podmiotu (VR) wynoszący „bbb” i krótkoterminowy rating krajowy (Natl ST) wynoszący „F1+ (pol)”.

Ww. działania ratingowe odzwierciedlają podwyższoną ocenę kontrolującego akcjonariusza, czyli Banco Santander S.A. z „A-/stabilna/a-” do „A/stabilna/a” – obowiązującą od 11 lutego 2025 r. – oraz potencjalne wsparcie ww. właściciela dla Santander Bank Polska S.A.

Zgodnie z uzasadnieniem agencji Fitch Ratings różnica o jeden poziom między ratingiem długoterminowym IDR Banco Santander S.A. i Santander Bank Polska S.A. wynika z wysokiego prawdopodobieństwa udzielenia Bankowi wsparcia przez podmiot kontrolujący, o ile zajdzie taka potrzeba. Potwierdza też strategiczne znaczenie polskiego rynku dla Banco Santander S.A. oraz poziom synergii i integracji Banku z jednostką kontrolującą, co znajduje odzwierciedlenie w jego ofercie i procesach zarządzania ryzykiem, a także przekłada się na wsparcie Banku w realizacji celów Grupy Santander.

Oceny ratingowe agencji Moody's Investors Service

Rodzaj ratingu Moody's Investor Service	Potwierdzenie ratingów z dnia:	Podwyższenie ratingów
	10.04.2024, 20.12.2022 i 19.02.2025 ¹⁾	z dnia 3.06.2019
Długoterminowy/krótkoterminowy rating ryzyka kontrahenta	A1/P-1	A1/P-1
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena dla depozytów	A2/P-1	A2/P-1
Perspektywa utrzymania oceny dla długoterminowych depozytów	stabilna	stabilna
Ocena kredytowa (BCA)	baa2	baa2
Skorygowana ocena kredytowa BCA	baa1	baa1
Długoterminowa/krótkoterminowa ocena ryzyka kontrahenta (CR)	A1 (cr)/P-1 (cr)	A1 (cr)/P-1 (cr)
Rating dla programu niezabezpieczonych, senioralnych euroobligacji	(P) A3	(P) A3

2) Ratingi Santander Bank Polska S.A. obowiązujące na dzień 31.12.2024 r.

VIII. Rozwój działalności biznesowej w 2024 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 Wealth Management i Ubezpieczeń, Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

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

Sprawozdawczość wg segmentów działalności

Zaprezentowana wyżej struktura zarządzania biznesem pokrywa się z segmentami działalności wyróżnionymi w ramach sprawozdawczości segmentów (nota 3 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”) z wyjątkiem Wealth Management i Ubezpieczeń, którego działalność włączono w zakres Segmentu Bankowości Detalicznej. Segmenty działalności - wyodrębnione według kryterium klientów i produktów - uzupełnia 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.



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
Bankowości Detalicznej	→ Profil klientów	<ul style="list-style-type: none"> Klienci indywidualni (klasyfikowani ze względu na odmienność potrzeb i oczekiwań do segmentu klientów Standardowych, Premium, Select i Bankowości Prywatnej). Mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa (z obrotami do 10 mln zł rocznie). Podział portfela na klientów oddziałowych, zdalnych (OMK) i cyfrowych.
	→ Kluczowe linie produktowe	<ul style="list-style-type: none"> Rachunki bieżące i firmowe, produkty oszczędnościowe, kredyty hipoteczne i konsumenckie, karty kredytowe i debetowe, produkty ubezpieczeniowe i inwestycyjne, usługi rozliczeniowe, usługi maklerskie, płatności zagraniczne, usługi dla klientów zamożnych, usługi open banking. Kredytowanie przedsiębiorstw, przyjmowanie od nich depozytów, usługi z zakresu zarządzania gotówką, leasing, faktoring, obsługa poleceń wypłaty, akredytyw, inkas i gwarancji, oferta terminali płatniczych, usługi dodatkowe online, kantor Santander. Usługi zarządzania na zlecenie aktywami klientów w ramach funduszy inwestycyjnych. Dostęp do oferty globalnej Grupy Santander S.A., funduszy inwestycyjnych spoza Grupy Santander S.A. i lokat strukturyzowanych dla klientów Private Banking.
	→ Model obsługi	<ul style="list-style-type: none"> Kontakty z klientami indywidualnymi o charakterze relacyjnym, sprzedażowym i serwisowym utrzymywane są przez Bank za pośrednictwem sieci oddziałów i placówek partnerskich oraz kanały zdalne (Obszar Multikanalowej Komunikacji, Santander internet i Santander mobile). Obsługa klientów Premium prowadzona jest przez dedykowanych doradców w ramach powierzonych im portfeli klientów i opiera się na indywidualnym podejściu oraz regularnych kontaktach wzmacniających siłę relacji i lojalność klientów. Klienci Bankowości Prywatnej i Select objęci są spersonalizowanym modelem obsługi z udziałem wyspecjalizowanego doradcy i Linii Select w Obszarze Multikanalowej Komunikacji, która zapewnia wsparcie telefoniczne. Do dyspozycji klientów Private Banking pozostaje ponad 60 dyrektorów ds. bankowości prywatnej z całej Polski w 24 lokalizacjach, w tym 4 Centrach Private Banking. Relacje z firmami z segmentu MŚP powierzono doradcom firmowym usytuowanym w oddziałach i placówkach partnerskich. Przedsiębiorcy mogą też korzystać z usług Obszaru Multikanalowej Komunikacji oraz kanałów internetowych i mobilnych (Santander mobile oraz wyspecjalizowanych serwisów Mini Firma, Moja Firma plus i iBiznes24). Klienci Santander Biuro Maklerskie S.A. mogą inwestować za pośrednictwem systemu Inwestor online, aplikacji Inwestor mobile, infolinii Obszaru Multikanalowej Komunikacji oraz w placówkach Banku świadczących obsługę maklerską.

Segment	Obszar	Model działania
Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	→ Profil klientów	▶ Firmy i przedsiębiorstwa z obrotami w przedziale 8 mln zł do 1,2 mld zł oraz samorządy i sektor publiczny.
	→ Kluczowe linie produktowe	▶ Obsługa transakcji płatniczych, udzielanie kredytów, pozyskiwanie depozytów, zarządzanie gotówką, leasing, faktoring, obsługa akredytyw i gwarancji. ▶ Świadczenie usług na rzecz klientów innych banków i instytucji finansowych w oparciu o umowy zawarte z tymi instytucjami.
	→ Model obsługi	▶ Obsługa firm i przedsiębiorstw realizowana jest przez Departament Klienta Biznesowego i Departament Klienta Korporacyjnego. W ramach ich struktur w regionach działa 6 Centrów (3 Centra Bankowości Biznesowej i 3 Centra Bankowości Korporacyjnej) podzielonych na 29 biur rozmieszczonych na terenie całego kraju. ▶ Dodatkowo 4 biura zajmują się obsługą klientów Premium oraz z sektora publicznego i nieruchomości komercyjnych. ▶ Klienci znajdują się pod zindywidualizowaną opieką przyporządkowanych im doradców, odpowiadających za całokształt relacji. Wspierają ich wyspecjalizowane jednostki kompetencyjne z zakresu strukturyzowania transakcji, kredytowania i rozwoju oferty. ▶ 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 komunikacyjne realizujące szeroki zakres procesów operacyjnych (Centrum Obsługi Biznesu, Centrum Obsługi Klientów Firmowych i Centrum Obsługi Trade Finance).

Segment	Obszar	Model działania
Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej	→ Profil klientów	▶ Najwięksi klienci korporacyjni Banku wyodrębnieni zgodnie z kryterium obrotów (około 250 największych spółek/grup kapitałowych). ▶ Korporacje obsługiwane w ramach międzynarodowych struktur Santander Corporate and Investment Banking. ▶ Obsługa klientów pozostałych Pionów w zakresie oferty skarbowej, finansowania konsorcjalnego i usług doradczych.
	→ Kluczowe linie produktowe	▶ Bankowość transakcyjna, w tym zarządzanie gotówką, przyjmowanie depozytów, kredytowanie bieżące średnio- i długoterminowe, leasing, faktoring, akredytywy, gwarancje, obsługa handlu zagranicznego. ▶ Finansowanie projektów, kredyty konsorcjalne oraz organizowanie i finansowanie emisji papierów wartościowych, doradztwo finansowe (w tym w transakcjach fuzji i przejęć) i usługi brokerskie dla instytucji finansowych. ▶ Produkty umożliwiające zarządzanie ryzykiem kursowym i stopy procentowej (oferowane wszystkim klientom Banku). ▶ Segment generuje także dochody w związku z zajmowaniem pozycji na rynku międzybankowym w ramach zarządzania ryzykiem stopy procentowej i walutowym.
	→ Model obsługi	▶ Klienci Segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej znajdują się pod zindywidualizowaną opieką przyporządkowanych im specjalistów produktowych i doradców, którzy odpowiadają za całokształt relacji. ▶ Zdalny dostęp do produktów i usług bankowych zapewnia serwis internetowy i mobilny w ramach platformy iBiznes24 oraz wyspecjalizowane telefoniczne Centrum Obsługi Biznesu i Centrum Obsługi Trade Finance.

Segment	Obszar	Model działania
Santander Consumer	→ Profil Klientów	▶ Klienci indywidualni i podmioty gospodarcze.
	→ Kluczowe linie produktowe	▶ Kredyty ratalne, gotówkowe (w tym konsolidacyjne), karty kredytowe, internetowe limity odnawialne, pożyczki celowe, finansowanie rynku samochodowego (m.in. kredyty refinansowe, leasing i pożyczka leasingowa), kredyty gospodarcze, faktoring i gwarancje bankowe. ▶ Depozyty terminowe i produkty ubezpieczeniowe (głównie powiązane z produktami kredytowymi).
	→ Model obsługi	▶ Bank realizuje sprzedaż produktów poprzez następujące kanały dystrybucji: <ul style="list-style-type: none"> ▷ sieć placówek własnych i placówek franczyzowych (sprzedaż kredytów gotówkowych, kart kredytowych i depozytów detalicznych); ▷ strukturę mobilną sprzedaży kredytów samochodowych i leasingów; ▷ strukturę mobilną sprzedaży depozytów korporacyjnych; ▷ strukturę mobilną sprzedaży kredytów ratalnych; ▷ kanały zdalne tj. call center, bankowość internetową i mobilną (sprzedaż kredytów gotówkowych, kart kredytowych i kredytów ratalnych); ▷ sieć współpracujących z Bankiem zewnętrznych sieci partnerskich w zakresie kredytów i leasingów samochodowych (dealerzy samochodowi, komisy, pośrednicy) oraz w zakresie kredytów ratalnych i kart kredytowych (sieci handlowe, sklepy); ▶ zdalny kanał sprzedaży kredytów samochodowych.

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

2.1. Pion Bankowości Detalicznej

Pion Bankowości Detalicznej zajmuje się sprzedażą produktów i usług adresowanych do klientów indywidualnych i Private Banking, jak również mikro i małych przedsiębiorstw (z obrotami do 10 mln zł rocznie).

Główne kierunki rozwoju

Priorytety strategiczne Pionu Bankowości Detalicznej Santander Bank Polska S.A.:

- Dostarczanie wyjątkowych doświadczeń klientom i pracownikom.
- Upraszczanie i cyfryzacja produktów i procesów.
- Akwizycja klientów i wzrost biznesu, zwłaszcza w kanałach cyfrowych.
- Wzmacnianie kultury zarządzania ryzykiem oraz cyberbezpieczeństwo.
- Zielone finansowanie oraz edukacja klientów i pracowników w zakresie zrównoważonej transformacji.

Kierunki transformacji Pionu Bankowości Detalicznej Santander Bank Polska S.A.:

- Digitalizacja, inwestycje w narzędzia cyfrowe oraz wdrażanie procesów omnikanalowych celem zapewnienia innowacyjności usług.
- Podnoszenie jakości oferowanych usług poprzez nowe funkcjonalności i rozwiązania oraz zwiększanie dostępności w nowych kanałach.
- Optymalizacja procesów i procedur dla klientów oraz pracowników Banku (upraszczanie, skracanie i dostosowywanie do potrzeb użytkowników).
- Zwiększanie efektywności poprzez transformację modelu biznesowego dystrybucji (nowe role kanałów i funkcji centralnych oraz nowe zadania i kompetencje pracowników).

Największe osiągnięcia:

- Utrzymanie 3. pozycji pod względem wskaźnika NPS dla klienta masowego oraz zajęcie 1. pozycji pod względem NPS dla klientów MŚP.
- Wzrost liczby klientów (szczególnie wysokodochodowych klientów Select) oraz klientów młodych w wieku poniżej 18 lat.
- Wzrost wolumenów depozytów, kredytów gotówkowych i hipotecznych oraz finansowania MŚP.
- Wzrost liczby klientów cyfrowych i mobilnych oraz wzrost udziału sprzedaży zdalnej, w tym kredytów gotówkowych poprzez tzw. samoklik.
- Pełna realizacja programu wymiany urzędzeń samoobsługowych do wpłat/wypłat gotówki.
- Dalsza optymalizacja sieci dystrybucji, wzrost liczby oddziałów bezgotówkowych.
- Wdrożenie Platformy Nowa Energia wspierającej zielone finansowanie i transformację.
- Rozszerzenie oferty dla klientów, m.in. karta Visa Bonus, 8 nowych walut w koncie walutowym i Kantorze Santander, ePożyczka i kredyt inwestycyjny Biznes Nowa Energia dla MŚP.

Działalność Pionu Bankowości Detalicznej zaprezentowano w poniższych tabelach.

Segment klientów indywidualnych

Linia produktowa dla klientów indywidualnych	Działalność Pionu Bankowości Detalicznej w 2024 r.
Kredyty gotówkowe	<ul style="list-style-type: none">▶ W 2024 r. Bank kontynuował politykę digitalizacji procesów obsługi kredytu gotówkowego, zarówno sprzedażowych, jak i posprzedażowych. Na szczególną uwagę zasługują następujące inicjatywy:<ul style="list-style-type: none">▶ Modyfikacja wniosku o kredyt gotówkowy on-line – wdrożono szereg zmian, dzięki którym wniosek jest bardziej dopasowany do potrzeb klientów.▶ Dodatkowe oferty w procesie sprzedaży kredytu gotówkowego – klientom wnioskującym o kredyt gotówkowy proponowano dodatkowe warianty oferty bez dodatkowych formalności.▶ Manualne decyzje kredytowe dla wniosków on-line – dla wybranych klientów wnioskujących zdalnie o wysoką kwotę kredytu uruchomiono manualny proces decyzyjny z udziałem analityka, który umożliwia uzyskanie kredytu całkowicie zdalnie.▶ Automatyczna weryfikacja numeru PESEL – w procesie wnioskowania o kredyt gotówkowy wdrożono weryfikację numeru PESEL.▶ Odroczenie spłaty kredytu dla osób dotkniętych skutkami powodzi – uczestnictwo w sektorowych działaniach pomocowych dla klientów, którzy ponieśli szkody majątkowe lub utracili pracę bądź główne źródło dochodu w wyniku powodzi lub jej bezpośrednich następstw. Klienci mogli skorzystać z odroczenia w spłacie rat kapitałowych lub kapitałowo-odsetkowych na 1, 2 lub 3 miesiące (bez opłaty za aneks) w ramach kilku kredytów równoległe.▶ Bank zaproponował szereg sezonowych ofert cenowych swoim klientom, m.in. ofertę wakacyjną, na ferie, black week czy święta. Dodatkowo przygotowano oferty dla określonych grup klientów, tj. dla nowych klientów Banku, dla klientów bez kredytu gotówkowego/konsolidacyjnego czy pracowników wybranych firm.▶ Kontynuowano prace dostosowujące procesy bankowe do Dyrektywy o dostępności (EAA), Dyrektywy w sprawie kredytów konsumenckich (CCDII), Rekomendacji S i Rekomendacji U oraz zaleceń KNF.▶ Sprzedaż kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A. osiągnęła w 2024 r. wartość 11,4 mld zł, tj. o 18,0% więcej r/r. Udział sprzedaży przez kanały zdalne wyniósł 75,1% wobec 67,1% w poprzednim roku. Na 31 grudnia 2024 r. portfel należności z tytułu kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A. wyniósł 18,0 mld zł i był wyższy o 8,8% r/r.
Kredyty hipoteczne	<ul style="list-style-type: none">▶ W 2024 r. kontynuowano kampanie adresowane do a) klientów z kredytem hipotecznym w złotych, proponując im przejście z oprocentowania zmiennego na oprocentowanie okresowo stałe oraz b) klientów posiadających kredyt hipoteczny w CHF, umożliwiając im przewalutowanie kredytu na PLN na preferencyjnych warunkach.▶ Rozpoczęto pilotaż kredytu mieszkaniowego Dobra Energia, przeznaczonego dla klientów chcących poprawić efektywność energetyczną swojej nieruchomości.▶ Promowano kredyt hipoteczny wśród klientów ze wstępnie oszacowanym prelimitem.▶ Wdrożono zmiany w procesach wynikające z regulacji prawnych:<ul style="list-style-type: none">▶ Umożliwiono klientom składanie wniosków o tzw. wakacje kredytowe (zawieszenie spłaty rat kredytu hipotecznego na warunkach określonych przez Ustawę o finansowaniu społecznościami dla przedsiębiorców gospodarczych i pomocy kredytobiorcom).▶ Dostosowano proces udzielania kredytu, wzory umów i innych dokumentów do wytycznych Rekomendacji S, Rekomendacji U oraz zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego.▶ Wdrożono weryfikację zastrzeżenia numerów PESEL kredytobiorców na podstawie Ustawy o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia niektórych skutków kradzieży tożsamości.▶ Wprowadzono zmiany w procesie wnioskowania o wsparcie z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców zgodnie z nowelizacją Ustawy o wsparciu kredytobiorców.▶ Zaimplementowano zmiany usprawniające proces oferowania kredytu hipotecznego w zakresie:<ul style="list-style-type: none">▶ Wysyłki dokumentów do klienta.▶ Generowania umowy kredytu oraz automatyzacji weryfikacji statusu zastrzeżenia numeru PESEL.▶ Archiwizacji wybranych dokumentów.▶ W 2024 r. nowo uruchomione kredyty hipoteczne osiągnęły wartość 11,2 mld zł (w tym 4,0 mld zł w ramach Bezpiecznego kredytu 2%), co oznacza wzrost sprzedaży o 47,4% r/r. Udział w sprzedaży kredytów z oprocentowaniem stałym na 5 lat wyniósł 96,1%.▶ Portfel brutto kredytów hipotecznych Santander Bank Polska S.A. zwiększył się o 6,2% r/r do 54,8 mld zł na 31 grudnia 2024 r., w tym część denominowana w złotych zwiększyła się o 9,5% r/r i osiągnęła wartość 53,6 mld zł.▶ Bank zajmuje IV miejsce na rynku kredytów hipotecznych z udziałem 13,36% pod względem nowo udzielonych kredytów. Na 31 grudnia 2024 r. jego udział w rynku pod względem wartości brutto portfela detalicznych kredytów hipotecznych wyniósł 11,26%.

Linia produktowa dla klientów indywidualnych

Działalność Pionu Bankowości Detalicznej w 2024 r. (cd.)

<p>Konta osobiste i produkty towarzyszące, w tym:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Według stanu na 31 grudnia 2024 r. portfel kont osobistych w złotych osiągnął liczebność na poziomie 4,7 mln sztuk i zwiększył się w stosunku rocznym o 3,8%. Liczba Kont Santander, tj. kluczowego produktu akwizycyjnego Banku, przeznaczonego dla szerokiego grona klientów, wyniosła 3,8 mln. Łącznie z kontami walutowymi Bank obsługiwał 6,1 mln kont (+4,8% r/r). W 2024 r. liczba aktywnych użytkowników BLIK osiągnęła 2 mln. ▶ Działania akwizycyjne Banku były skupione na Koncie Santander, Koncie Santander Max, Koncie Select oraz Koncie dla Dziecka. Konto Santander zdobyło 3 miejsce w rankingu „Złoty Bankier 2024” w swojej kategorii produktowej. ▶ Procesy otwarcia i zamknięcia konta zostały wysoko ocenione w rankingu Newsweeka, gdzie Santander Bank Polska S.A. przyznano II miejsce w kategorii Bank dla Kowalskiego. ▶ W kwietniu 2024 r. uruchomiono wysyłkę do rodziców lub opiekunów eWyciągów z kont dzieci, które nie skończyły 13 lat. ▶ W trybie statym doskonalono doświadczenia klientów w kanałach zdalnych, udostępniając: <ul style="list-style-type: none"> ▶ możliwość zmniejszenia limitu kredytowego w koncie osobistym w ramach Santander internet i aplikacji Santander mobile; ▶ nowy proces do samodzielnej zmiany rodzaju konta osobistego w Santander internet i mobile dla klienta indywidualnego; ▶ nowy sposób weryfikacji danych przez aplikację mobilną mObywatel w procesach składania wniosku o konto osobiste na selfie i z udziałem kuriera. ▶ W czerwcu 2024 r. rozszerzono ofertę Konta24 walutowego dla klienta indywidualnego o możliwość otwarcia konta w 8 niestandardowych walutach: CZK, SEK, NOK, DKK, JPY, CAD, AUD, HUF. ▶ Wraz z wdrożeniem zmian w ofercie kont walutowych dla klienta indywidualnego przygotowano nowy proces sprzedaży Konta24 walutowego na klik dla 12 walut w aplikacji mobilnej oraz bankowości internetowej. ▶ W 2024 r. kontynuowano specjalną ofertę kont przeznaczonych dla uchodźców z terenu Ukrainy. Obywatele ukraińscy zwolnieni byli z opłat za konto, kartę oraz przelewy do i z Ukrainy.
<p>Karty płatnicze</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W 2024 r. realizowano działania promocyjne, sprzedażowe i relacyjne w celu zwiększenia obrotu kartowego. ▶ Rozbudowano ofertę kart kredytowych, dostosowano ją do wymogów regulatora i zwiększono jej funkcjonalność: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Do oferty Banku wdrożono nowy produkt – kartę kredytową Visa Bonus z bonusem w wysokości 1% miesięcznie od nadwyżki za zakupy powyżej łącznej kwoty 300 zł. ▶ Bank uruchomił w pełni zdalny proces wnioskowania o kartę kredytową dla nowych klientów legitymujących się polskim dowodem osobistym, wykorzystując dostępne metody uwierzytelnienia, m.in. eDO App i mObywatel. W bankowości elektronicznej karta kredytowa udostępniana jest od ręki w formie wirtualnej. Nowi klienci otrzymują dodatkowo bankowość elektroniczną pozwalającą na dostęp do historii transakcji, zestawień operacji oraz obsługę posprzedażową i zakup kolejnych produktów przez elektroniczny kanał kontaktu (EKK). ▶ Funkcja wielowalutowości została rozszerzona o 5 nowych walut: CZK, DKK, NOK, SEK, CHF. Umożliwia ona klientom połączenie karty debetowej z kontem lub kontami walutowymi i płacenie bezpośrednio w walucie bez prowizji za przewalutowanie. ▶ Dostosowano regulacje i ofertę do Rekomendacji U – wycofano ubezpieczenia grupowe dla kart kredytowych Platinum i MasterCard World. ▶ W listopadzie 2024 r. wdrożono techniczny upgrade krytycznego autoryzacyjno-rozliczeniowego systemu kartowego. ▶ Według stanu na 31 grudnia 2024 r. portfel kart debetowych dla klientów indywidualnych liczył 4,5 mln sztuk i zwiększył się o 4,2% r/r. Łącznie z portfelem kart firmowych (515,9 tys.) obejmował 5,0 mln kart debetowych, wzrost o 4,5% r/r i wygenerował wyższe o 11,9% r/r roczne obroty bezgotówkowe. ▶ Portfel kart kredytowych Santander Bank Polska S.A. liczył 630,3 tys. sztuk i zwiększył się o 1,2% r/r, wykazując wyższe o 6,6% r/r obroty bezgotówkowe. Zadłużenie z tytułu kart kredytowych wzrosło o 1,6% r/r.
<p>Produkty depozytowe i inwestycyjne, w tym:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W 2024 r. w otoczeniu utrzymujących się wysokich stóp procentowych priorytetem Banku w zakresie zarządzania bazą depozytowo-inwestycyjną była optymalizacja średniego kosztu depozytów przy jednoczesnym wzroście portfela oszczędnościowo-inwestycyjnego oraz jego dochodowości. Działaniom tym towarzyszyła dbałość o wysoki poziom satysfakcji klientów oszczędnościowych (NPS). ▶ Kluczową zmianą było wdrożenie (czerwiec 2024 r.) w ramach projektu Smart Pricing możliwości uruchamiania dedykowanych ofert lokat dla grup klientów spełniających określone kryteria w Santander online (aplikacja mobilna i serwis www). ▶ Oferta inwestycyjna Banku obejmowała głównie usługi maklerskie i fundusze inwestycyjne, w tym fundusze zarządzane przez spółkę zależną Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Santander TFI S.A.) oraz wyselekcjonowane fundusze polskie i zagraniczne. ▶ W okresie sprawozdawczym udział Banku w rynku depozytów detalicznych był stabilny, przy jednoczesnym niewielkim spadku udziału w rynku funduszy inwestycyjnych aktywów netto zarządzanych przez Santander TFI S.A..

Linia produktowa
dla klientów
indywidualnych

Działalność Pionu Bankowości Detalicznej w 2024 r. (cd.)

➤ Depozyty

- ▶ W 2024 r. ofertę depozytową Santander Bank Polska S.A. dostosowywano do warunków rynkowych, charakteryzujących się dość stabilnym poziomem stóp procentowych i parametrów ofert konkurencyjnych banków.
- ▶ Przez cały rok optymalizowano oprocentowanie lokat terminowych w PLN oraz lokat negocjowanych, co stabilizowało koszt depozytów. Wielokrotnie zmieniano też ofertę w zakresie kont oszczędnościowych w złotych polskich.
- ▶ Zgodnie z oczekiwaniami klientów przez cały rok oferowano limitowane rozwiązania promocyjne, zarówno na nowe środki depozytowe, jak i oferty doceniające obecnych klientów oszczędnościowych. Z depozytowych ofert promocyjnych, w tym ofert limitowanych, skorzystało ponad 420 tys. klientów. Strategia limitowania ofert promocyjnych i optymalizacji oferty standardowej przyczyniła się do ograniczenia łącznego kosztu depozytów klientów indywidualnych.
 - ▶ Aktywnie promowano limitowane oferty lokat dla istniejących klientów Banku (maksymalna wartość pojedynczej lokaty to 50 tys. zł) z atrakcyjnym oprocentowaniem. Z początkiem roku oferowano Lokatę Zimową z oprocentowaniem 5%, w marcu wdrożono Lokatę Wiosenną ze stawką 4,5% (zmienioną po miesiącu na 4%), a w dalszej kolejności Lokatę Wakacyjną (czerwiec, 4%), Lokatę Jesienną (wrzesień, 4%) oraz Lokatę Zimową (grudzień, 4%).
 - ▶ Dodatkowo od stycznia do czerwca 2024 r. oferowano promocyjną Lokatę dla Inwestora ze stawką oprocentowania 6,25% dla klientów lokujących aktywa w fundusze inwestycyjne. Oferta Lokaty dla Inwestora została wdrożona w październiku na stałe ze stawką 6,5%.
 - ▶ Od marca do czerwca 2024 r. przeprowadzono promocję „Nowe środki na Koncie Multi Oszczędnościowym” ze stawką 6% do 100 tys. zł (wspartą szeroką kampanią marketingową) oraz promocję „Doceniamy aktywnych 8” adresowaną do segmentu Select i oferującą lojalnym, aktywnym transakcyjnie klientom stawkę 4,5% do 100 tys. zł na Koncie oszczędnościowym Select.
 - ▶ Pod koniec czerwca w ramach projektu Smart Pricing uruchomiono pierwsze trzy oferty Lokaty dla Ciebie do 100 tys. zł dedykowane dla grup ponad 70 tys. klientów uczestniczących w promocjach kont oszczędnościowych. Mechanizm wykorzystano też w odniesieniu do klientów z wysokimi wpływami (Select) oraz w celach retencyjnych dla klientów, którzy skorzystali z Lokaty dla Ciebie.
- ▶ Nieoprocentowane Moje Cele - wykorzystywane przez klientów szukających automatycznych i nowoczesnych rozwiązań - osiągnęły łączny poziom ponad 600 tys. użytkowników, w tym 460 tys. aktywnych na koniec roku.
- ▶ W okresie między 23 października 2024 r. i 5 listopada 2024 r. przeprowadzono subskrypcję lokaty strukturyzowanej dla klientów indywidualnych denominowanej w dolarach amerykańskich USD.
- ▶ Na 31 grudnia 2024 r. zobowiązania Santander Bank Polska S.A. wobec klientów indywidualnych osiągnęły wartość 117,7 mld zł, wykazując wzrost w skali roku o 9,8%. Salda depozytów terminowych wzrosły w skali roku o 11,9% r/r do 39,3 mld zł, a stany na rachunkach bieżących zwiększyły się o 8,8% do 78,3 mld zł, w tym środki oszczędnościowe o 9,0% r/r.

➤ Fundusze
inwestycyjne
zarządzane przez
Santander TFI S.A.

- ▶ Sprzedaż netto funduszy zarządzanych przez Santander TFI S.A. w 2024 r. była dodatnia i wyniosła 3,9 mld zł. Wynik ten uplasował spółkę w czołówce rynku funduszy inwestycyjnych.
- ▶ Nabycia trafiały przede wszystkim do subfunduszy dłużnych krótkoterminowych (47% sprzedaży) oraz subfunduszy obligacji (24% sprzedaży). W grupie subfunduszy obligacyjnych pod względem tempa sprzedaży wyróżnił się subfundusz Santander Prestiż Obligacji Korporacyjnych. Zainteresowaniem klientów cieszył się także fundusz Santander Prestiż Alfa z kategorii funduszy absolutnej stopy zwrotu.
- ▶ Według stanu na dzień 31 grudnia 2024 r. łączna wartość aktywów funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Santander TFI S.A. wyniosła 24,0 mld zł, tj. o 26,9% więcej r/r. Fundusz Santander PPK SFIO zgromadził 0,5 mld zł od blisko 101 tys. uczestników.
- ▶ W 2024 r. spółka Santander TFI S.A. kontynuowała ścisłą współpracę z Santander Bank Polska S.A. w zakresie sprzedaży w segmentach Private Banking i Select oraz w zakresie rozwoju dystrybucji w segmencie Mass&Premium. Przygotowano program szkoleń produktowych dla pracowników Banku obsługujących ww. segmenty oraz organizowano wspólne spotkania z klientami zamożnymi Santander Bank Polska S.A.
- ▶ W 2024 r. oferta Santander TFI S.A. została wzbogacona o następujące produkty:
 - ▶ We wrześniu 2024 r. udostępniono klientom nowy fundusz Santander Prestiż Spokojna Inwestycja (uruchomiony z dniem 7 marca 2024 r.), czyli subfundusz dłużny, zorientowany głównie na inwestowanie w obligacje emitowane, poręczane lub gwarantowane przez Skarb Państwa lub państwa członkowskie UE, a także bony skarbowe, obligacje przedsiębiorstw, obligacje banków, certyfikaty depozytowe i listy zastawne. Jest to propozycja dla osób oczekujących od inwestycji niskiego poziomu ryzyka, krótkiego horyzontu inwestycyjnego i odporności na wahania koniunktury.
 - ▶ W czerwcu 2024 r. z sukcesem zakończyła się subskrypcja pierwszego funduszu Santander TFI S.A. w formule zamkniętej, tj. Santander Private Equity FIZ. Jest to fundusz typu master feeder stworzony we współpracy z jednym z liderów sektora private equity.
- ▶ W IV kwartale 2024 r. Santander TFI S.A. rozszerzyło sieć dystrybucji funduszy Santander o dwóch nowych dystrybutorów.
- ▶ Santander TFI S.A. zostało uhonorowane m.in. następującymi nagrodami:
 - ▶ Santander Akcji Małych i Średnich Spółek otrzymał nagrodę Alfa 2023 w kategorii „Najlepszy fundusz akcji polskich małych i średnich spółek”. Poza nagrodą główną Santander TFI S.A. otrzymało aż 6 wyróżnień, w tym dla najlepszego towarzystwa funduszy inwestycyjnych.
 - ▶ Towarzystwo otrzymało Laur Konsumenta Grand Prix 2024 w oparciu o badanie konsumentów, którzy uznali spółkę za najbardziej wiarygodną w komunikacji z rynkiem i najbardziej rzetelną w okresie 3 ostatnich lat.

Linia produktowa dla klientów indywidualnych

Działalność Pionu Bankowości Detalicznej w 2024 r. (cd.)

<p>➤ Działalność maklerska</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 30 września 2024 r. wprowadzono do użytku nowy system maklerski Promak Next, a wraz z nim zmiany do serwisu internetowego, aplikacji mobilnej i systemu back-office. Najważniejsze z nich to: <ul style="list-style-type: none"> ▷ nowoczesne fronty dla klientów zbudowane w oparciu o rozwiązania UX design; ▷ połączenie 4 systemów back-office w jeden, usprawniające zarządzanie obsługą klientów. ▶ Oferta Banku została rozszerzona o: <ul style="list-style-type: none"> ▷ rachunek IKZE (Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego); ▷ obniżoną prowizję od zagranicznych zleceń złożonych przez Internet lub w aplikacji mobilnej, w tym opłatę minimalną dla tych zleceń na najpopularniejszych rynkach zagranicznych; ▷ możliwość obniżenia podatku od dywidend amerykańskich z 30% do 15% bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń zgodnie z ustawą o unikaniu podwójnego opodatkowania; ▷ wykresy Trading View, czyli narzędzie przydatne dla inwestorów niezależnie od poziomu wiedzy (pozwalające na tworzenie i obserwację wykresów giełdowych oraz wskaźników analizy technicznej); ▷ zlecenia specjalne DISO oraz OCA dla wszystkich kategorii instrumentów finansowych. ▶ Wraz z nowym systemem jeszcze mocniej zdigitalizowana została obsługa maklerska klientów, co przekłada się na niższe zaangażowanie placówek Banku. Umożliwiono też obsługę hybrydową, rozpoczynającą się w kanałach telefonicznych, a kończącą się w oddziale w przypadku konieczności potwierdzenia za zgodność z oryginałem lub złożenia podpisu. ▶ W II kwartale 2024 r. zrealizowano pierwszą emisję Certyfikatów Inwestycyjnych serii A Santander Private Equity Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego. Jest to produkt stworzony w ramach współpracy Santander Biuro Maklerskie z Santander TFI S.A., adresowany do klientów segmentu Private Banking. ▶ W IV kwartale 2024 r. przeprowadzona została pierwsza oferta publiczna (IPO) Żabka Group. Z uwagi na wysokie zainteresowanie inwestorów indywidualnych redukcja zapisów wyniosła ponad 90%. ▶ Udział klientów detalicznych w rynku akcji na GPW (detal) osiągnął najwyższy poziom od 2010 r. ▶ Zespół maklerów instytucjonalnych Santander Biuro Maklerskie ponownie zwyciężył w corocznym rankingu gazety „Parkiet”. Bardzo wysoko był też oceniany Zespół Analiz Giełdowych, zajmując zespołowo III miejsce i zdobywając 9 indywidualnych miejsc w pierwszej trójce w ujęciu sektorowym i 3 miejsca wśród 10 najlepszych analityków bez podziału sektorowego.
<p>Bancassurance</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W 2024 r. do oferty Banku wdrożono kolejne zmiany wynikające z analizy potrzeb klienta i regulacji KNF: <ul style="list-style-type: none"> ▷ W ramach polisy kluczowego ubezpieczenia niepowiązanego Życie i zdrowie udostępniono dwa nowe świadczenia: Leki dla Ciebie i Powrót do zdrowia, dzięki którym klienci mogą skorzystać z szeregu dodatkowych usług. ▷ Zmodyfikowano zakres ubezpieczenia Biznes Gwarant. ▷ Zastąpiono ubezpieczenie Partner w Biznesie i Partner w Biznesie Plus nowym ubezpieczeniem majątkowym Moja Firma przeznaczonym dla segmentu MŚP. ▷ Wdrożono ubezpieczenie podróżne Podróż bez obaw, które klienci mogą kupić w Santander internet i w aplikacji mobilnej. ▶ W procesie zakupowym Ubezpieczenia samochodu umożliwiono klientom podpisywanie dokumentów E-podpisem, wdrożono nowe kanały sprzedaży i uproszczono procedury dzięki integracji z CEPIK. ▶ W obsłudze posprzedażowej dostarczono klientom nowe funkcjonalności, w tym szczegółowe informacje o ubezpieczeniach, np. zakres, płatności, dokumentacja oraz sposób zgłoszenia szkody dla każdego ubezpieczenia. W przypadku produktów Santander Allianz klient może przejść do zgłoszenia szkody wraz ze swoimi danymi, co upraszcza proces. ▶ Składka z tytułu ubezpieczeń zmniejszyła się w 2024 r. o 13,6% r/r pod wpływem niższych (-23,3% r/r) przychodów ze sprzedaży produktów powiązanych (głównie ubezpieczeń do kredytów gotówkowych) z towarzyszącym wzrostem (+22,1% r/r) przychodów z ubezpieczeń niepowiązanych.
<p>Private Banking</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Oferta Private Banking Santander Bank Polska S.A. wyróżnia się m.in. dzięki takim usługom dodatkowym jak: doradztwo inwestycyjne (w zakresie polskich i zagranicznych funduszy inwestycyjnych, certyfikatów inwestycyjnych i instrumentów giełdowych), usługi przewalutowania z Kantor Santander i bankierem prywatnym, usługa Santander Exclusive (pomoc w specjalistycznych obszarach eksperckich), usługa Cyber Rescue. ▶ W 2024 r. do oferty Bankowości Prywatnej wprowadzono nowy subfundusz Santander Prestiż Spokojna Inwestycja w ramach Santander Prestiż SFIO zarządzany przez Santander TFI S.A. ▶ Dodano też pełną ofertę w ramach nowego funduszu Fidelity International - Fidelity Funds US Dollar Bond Fund A (Acc) (EUR) (hedged). ▶ Wdrożono nowe Konto walutowe Private Banking przeznaczone dla klientów segmentu Private Banking i dostępne w 12 walutach obcych z pakietem wielowalutowym dla 8 z nich. ▶ Santander Bank Polska S.A. zajął I miejsce w nowej kategorii rankingu Forbesa „Najlepszy bank dla zamożnych”.

Segment małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)

Linia produktowa dla MŚP	Działalność Pionu Bankowości Detalicznej w 2024 r.
Konta firmowe i produkty towarzyszące	<ul style="list-style-type: none">▶ W 2024 r. oferta promocyjna konta dla klienta firmowego obejmowała m.in.:<ul style="list-style-type: none">▷ Promocję Konta Firmowego skierowaną do wszystkich form prawnych i wspartą przez szeroką kampanię w TV, kanałach cyfrowych i mediach społecznościowych, w wyniku której w ciągu dwóch miesięcy ponad 4 tys. klientów otworzyło konto.▷ Promocję „MOC korzyści z Kontem Firmowym Online” wspartą przez kampanię radiową, w ramach której klienci otwierający konto firmowe w kanałach zdalnych mogli zyskać premię za określone czynności bankowe (płatności kartą lub BLIKiem, wymianę walut w kantorze, założenie Lokaty Biznes Impet czy też podpisanie umowy o terminal).▷ Promocje oferujące premię („Biznes Zysków z Kontem Firmowym Online”) lub E-kod do wskazanych sieci sklepów/platform zakupowych po otwarciu konta i spełnieniu określonych warunków.▷ Kolejną edycję promocyjnej oferty Konto z ratą Santander Leasing dla klientów Santander Leasing S.A. nieposiadających konta firmowego (promocja związana z Kontem Firmowym Online i połączona z promocją „MOC korzyści z Kontem Firmowym Online”).▶ Wprowadzono nową ofertę ubezpieczeniową „Moja Firma”, która zapewnia szeroką ochronę ubezpieczeniową w sytuacjach losowych.▶ Zrealizowano szereg działań edukacyjnych i akcji specjalnych:<ul style="list-style-type: none">▷ Projekt „MOCni w biznesie” - cykl 10 webinarów edukacyjnych dla przedsiębiorców oraz program grantowy, zorganizowany wspólnie z Polską Fundacją Przedsiębiorczości i Polfund. Od stycznia do czerwca blisko 9 tys. uczestników wzięło udział w webinarach, a w konkursie grantowym nagrodzono 3 biznes plany z 4 kategorii (Pomysł na nowy biznes, Pomysł na rozwój Twojego biznesu, Ekologia i Bez barier).▷ Tydzień Przedsiębiorców, w ramach którego oferowano promocje i zniżki na usługi Banku komunikowane poprzez różnorodne kanały kontaktu. Uwzględniono też kampanie doceniające klientów z dłuższym stażem oraz podcasty edukacyjne.▷ Cykl webinarów „O biznesie przy kawie” – w trakcie 6 spotkań dzielono się wiedzą z zakresu finansów, prawa, księgowości, marketingu, cyberbezpieczeństwa i komunikacji, przydatną w procesie zakładania i prowadzenia firmy.▶ Uruchomiono promocje na terminalach POS:<ul style="list-style-type: none">▷ „Terminal POS do 12 miesięcy bez abonamentu” – zwolnienie klientów z zapłaty za dzierżawę przez dodatkowe 12 miesięcy po zakończeniu 12-miesięcznego okresu dofinansowania przewidzianego w ramach Programu Polska Bezgotówkowa.▷ Promocja na terminalach płatnicze softPOS – aplikacja softPOS pozwala klientom zmieniać swój tablet lub telefon w terminal płatniczy.▶ Wspólnie z Elavon wdrożono usługę ScanPay, która pozwala na szybką obsługę klientów restauracji. Klienci mogą przeglądać menu, zamawiać dania i płacić bez konieczności instalowania aplikacji na swoich telefonach.
Depozyty	<ul style="list-style-type: none">▶ W zakresie oferty depozytowej dla klientów z segmentu MŚP kontynuowano politykę płynnościową i cenową dostosowaną do sytuacji bilansowej Banku oraz rynku stóp procentowych.▶ Zgodnie z zachowaniem rynkowych stóp procentowych utrzymano bez zmian ofertę depozytów standardowych pod względem oferowanego oprocentowania i terminów. Najbardziej popularną lokatą z oferty standardowej była lokata o 1-miesięcznym okresie zapadalności. Największy wpływ na zmianę zobowiązań wobec klientów miały depozyty bieżące.▶ W procesie ciągłym dopasowywano oferty lokat negocjowanych dla klientów o wyższych nadwyżkach wolnych środków.▶ Klientom oczekującym wyższych stóp zwrotu oferowano produkty inwestycyjne, w tym lokaty strukturyzowane.▶ Realizowano projekty usprawniające dostęp klientów do oferty depozytowo-inwestycyjnej w bankowości internetowej i mobilnej.▶ Promowano ofertę depozytową w ramach inicjatyw doceniających klientów, np. Tydzień Przedsiębiorców.

Linia produktowa dla MŚP

Działalność Pionu Bankowości Detalicznej w 2024 r. (cd.)

Kredyty

- ▶ W 2024 r. Bank wprowadził do oferty nowe rozwiązania z zakresu finansowania klientów MŚP, w tym:
 - ▷ Nowy kredyt inwestycyjny Biznes Nowa Energia finansujący samochody elektryczne, stacje ładowania, panele fotowoltaiczne, magazyny energii i pompy ciepła.
 - ▷ „Kredyt ekologiczny” z dofinansowaniem z BGK dla przedsiębiorców realizujących inwestycje ekologiczne, czyli z dotacją BGK przyznawaną na wniosek klienta w formie premii ekologicznej z przeznaczeniem na spłatę kapitału kredytu ekologicznego.
- ▶ Realizowano działania z zakresu ESG:
 - ▷ Do dyspozycji klientów MŚP oddano platformę Santander Nowa Energia w formie MVP1, gdzie mogą zapoznać się z informacjami dotyczącymi tematyki ESG, oszacować oszczędności z inwestycji w panele fotowoltaiczne lub samochody elektryczne, a także skorzystać z kalkulatora śladu węglowego. Platforma udostępnia także informacje o programach pomocowych i kontakty do sprawdzonych dostawców.
 - ▷ Zorganizowano dwie edycje spotkań z klientami „Santander Nowa Energia on Tour” z udziałem ekspertów z zakresu energetyki (łącznie w 13 miastach), aby podzielić się wiedzą dotyczącą ESG i zaprezentować możliwości platformy Santander Nowa Energia.
- ▶ W 2024 r. udostępniono szereg promocji i rozwiązań zwiększających satysfakcję klientów z finansowania, m.in.:
 - ▷ Specjalne warunki cenowe w kanałach zdalnych – promocja zwalniająca klientów z prowizji przygotowawczej za kredyt firmowy ze zmiennym oprocentowaniem.
 - ▷ „Kredyt firmowy z pakietem medycznym” – promocja nagradzająca klientów korzystających z kredytu firmowego voucherem uprawniającym do korzystania z prywatnej opieki medycznej przez 12 miesięcy bez opłat w LUX MED.
 - ▷ Nowa kampania umożliwiająca klientom przejście na kredyt ze stałą stopą procentową.
 - ▷ Możliwość udzielenia kredytu Biznes Ekspres Hipoteka (BEX) z hipoteką na nieruchomości, gdy wartość nieruchomości jest zbyt niska w stosunku do wymogów aplikacji ratingowej.
 - ▷ Oferta finansowania BEX z równą ratą w każdej ścieżce i w każdym kanale w Smart Loans dla klientów, którzy otrzymali taką propozycję w aplikacji.
 - ▷ Wznowienie oferty kredytów na poprawę płynności finansowej (linia UP) dla klientów z sektora Agro.
 - ▷ Prowizja przygotowawcza według nowych stawek dla klientów MŚP, którzy złożyli wniosek o kredyt firmowy w pakiecie z ubezpieczeniem firmowym lub/i produktami skarbowymi.
 - ▷ Nowe zasady udzielania kredytów na przejęcie zaangażowania z innych banków (Balance Transfer).
 - ▷ Oferta kredytu ratalnego na dowolny cel z ratą równą.
 - ▷ Obniżona prowizja przygotowawcza na kredyt Biznes Nowa Energia.
- ▶ Udzielono wsparcia klientom objętym powodzią – podjęto działania pomocowe dostosowane do indywidualnych potrzeb klientów, z uwzględnieniem udogodnień kredytowych, m.in. odroczenie spłaty rat kapitałowych dla klientów MŚP i Agro.
- ▶ Sprzedaż kredytów dla klientów MŚP Santander Bank Polska S.A. osiągnęła w okresie 2024 r. wartość 5,3 mld zł, tj. o 2,1% mniej r/r pod wpływem spadku kredytów w rachunku bieżącym. Na 31 grudnia 2024 r. portfel należności kredytowych Santander Bank Polska S.A. wyniósł 17,6 mld zł i był wyższy o 4,0% r/r.

Leasing oferowany przez Santander Leasing S.A.

- ▶ Elektroniczny portal obsługi klienta został udostępniony w nowej wersji eBOK 2.0. W ramach portalu wprowadzono nowy kanał kontaktu z klientami „chat online”, a także rozszerzono zakres samoobsługi, m.in. poprzez dodanie takich funkcjonalności jak: częściowa spłata umowy leasingu, wydłużenie umowy leasingu i rozliczanie nadpłat.
- ▶ Przeredagowano umowę pożyczki, ogólne warunki umowy pożyczki oraz wybrane dokumenty towarzyszące zgodnie z zasadami prostego języka. Dokumenty mają nowy wygląd, ułatwiający czytanie i nawigowanie po tekście.
- ▶ Wprowadzono zmiany mające na celu usprawnienie i digitalizację procesów kredytowych, w tym:
 - ▷ automatyczne informowanie klientów o decyzji negatywnej ws. finansowania;
 - ▷ ułatwienia w procesie sporządzania umów (zamawianie umów, zmiany w pozyskiwaniu zgody małżonka na zaciągnięcie zobowiązania).
- ▶ Rozszerzono ofertę produktową dla konsumentów o pożyczkę zwrotną.
- ▶ Wdrożono proces weryfikacji numeru PESEL klienta korzystającego z pożyczki konsumenckiej.
- ▶ Zmodyfikowano proces finansowania klientów z segmentu korporacyjnego, wprowadzając:
 - ▷ zmiany w procesowaniu transakcji uruchamianych w ramach limitów (obniżenie progów wejściowych do decyzji, rozszerzenie procedury automatycznej na przedmioty preferowane);
 - ▷ możliwość nadawania przez spółkę limitów dla monoleasingowych klientów korporacyjnych.

Linia produktowa dla MŚP

Działalność Pionu Bankowości Detalicznej w 2024 r. (cd.)

Leasing oferowany przez Santander Leasing S.A. (cd.)

- ▶ Zwiększono możliwości finansowania klientów z segmentu MŚP poprzez zmiany w procedurze uproszczonej:
 - ▷ zwiększenie limitu zaangażowania do 1 mln zł oraz zniesienie minimalnej wpłaty własnej dla klientów zewnętrznych wnioskujących o pojazd w procedurze uproszczonej;
 - ▷ dodanie możliwości finansowania fotowoltaiki o mocy do 150 kW, usprawnienie procesu uproszczonego dla instalacji z przedziału mocy do 50 kW oraz wprowadzenie zmian w finansowaniu pomp ciepła, magazynów energii i stacji ładowania pojazdów elektrycznych;
 - ▷ podwyższenie do 1 mln zł procedury uproszczonej bez zabezpieczenia wekslowego;
 - ▷ umożliwienie finansowania quadów;
 - ▷ zmiana warunków dla klientów zewnętrznych prowadzących działalność w formie spółki z o.o. i wnioskujących o finansowanie samochodów osobowych, samochodów ciężarowych do 3,5 t lub przyczep do 3,5 t.
- ▶ Rozszerzono zakres klientów, którym można zaoferować produkt Narodowego Funduszu Gwarancyjnego (NFG), tj. eFaktoring.
- ▶ Od maja klienci MŚP mogą ponownie zawierać umowy leasingu lub pożyczki z zabezpieczeniem spłaty w postaci gwarancji de minimis udzielanej przez Bank Gospodarstwa Krajowego.
- ▶ Rozszerzono ofertę produktową skierowaną do segmentu Agro:
 - ▷ Uruchomiono pożyczkę ekspresową na dowolny cel związany z prowadzeniem gospodarstwa rolnego, pożyczkę hipoteczną na bieżącą działalność, spłatę zobowiązań lub inny cel związany z prowadzeniem gospodarstwa rolnego, a także zmodyfikowaną pożyczkę na grunty.
 - ▷ Udostępniono ePożyczkę, czyli nową wersję usługi eLeasing dostępną dla start-upów.
 - ▷ Z dniem 1 sierpnia 2024 r. wprowadzono nowy produkt dla rynku Agro - Assistance Agro, oferujący pomoc w przypadku awarii lub uszkodzenia użytkowanych jezdnych maszyn rolnych.
 - ▷ W grudniu wprowadzono możliwość finansowania prowizji klienta za udzielone finansowanie.
- ▶ Uruchomiono nowe programy fabryczne przy współpracy z partnerami spółki produkującymi m.in. ciągniki oraz maszyny i urządzenia rolnicze.
- ▶ W 2024 r. spółka Santander Leasing S.A. sfinansowała środki trwałe o łącznej wartości 8,8 mld zł, tj. o 10,9% więcej niż w poprzednim roku. Głównym motorem wzrostu była sprzedaż w segmencie pojazdów osobowych (+24,1% r/r).

2.2. Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej

Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej obsługuje firmy i przedsiębiorstwa z obrotami w przedziale między 8 mln zł a 1,2 mld zł oraz samorządy i sektor publiczny. Oferta Banku obejmuje wszystkie rodzaje produktów i usług bankowych, takich jak: obsługa transakcji płatniczych, udzielanie kredytów, pozyskiwanie depozytów, zarządzanie gotówką, leasing, faktoring oraz obsługa akredytyw i gwarancji.

Główne kierunki działań

Priorytety strategiczne

Bankowość Biznesowa i Korporacyjna realizuje strategiczny cel Santander Bank Polska S.A., jakim jest osiągnięcie pozycji najlepszego banku biznesowego oraz zajęcie miejsca w pierwszej trójce banków pod względem udziału w rynku. Inwestuje w nowoczesną platformę CRM oraz automatyzację i digitalizację procesów, dążąc do zapewnienia klientom najlepszych doświadczeń w swojej klasie, co potwierdzają wyróżniające się wyniki badań NPS (Net Promoter Score). Santander Bank Polska S.A. pragnie być nie tylko bankiem pierwszego wyboru dla klientów, ale także najlepszym pracodawcą.

Ww. cel strategiczny mierzony jest za pomocą szeregu kluczowych wskaźników obejmujących wszystkich interesariuszy. Pozycję rynkową określają m.in. badania wskaźnika NPS oraz pomiar zaangażowania i motywacji pracowników.

Priorytety strategiczne Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej na 2024 r. wynikały ze strategii rozwoju Grupy Santander Bank Polska S.A. i koncentrowały się na:

- Zapewnianiu najwyższej jakości doświadczeń dla klientów i pracowników oraz umacnianiu pozycji rynkowej Banku.
- Upraszczaniu i cyfryzacji najważniejszych produktów i usług.
- Pozyskiwaniu i rozwijaniu biznesu, szczególnie w kanałach cyfrowych.
- Współpracy przy projektach w ramach Grupy Santander.

Najważniejsze osiągnięcia i kluczowe wyniki biznesowe osiągnięte w 2024 r.

- Wdrożenia nowoczesnych technologii, m.in. digitalna ścieżka procesu onboardingu klientów oraz zmiany w procesie przygotowania zaświadczeń kredytowych.
- Automatyzacja procesów na platformie kredytowej CLP, pozwalająca na szybsze i bardziej efektywne zarządzanie operacjami, co przekłada się na lepszą obsługę klientów.
- Wprowadzenie zaawansowanych systemów CRM, umożliwiających śledzenie interakcji z klientami, analizę ich potrzeb oraz dostosowanie oferty w czasie rzeczywistym. Segmentacja klientów na podstawie różnych kryteriów, takich jak wielkość przedsiębiorstwa, branża oraz potrzeby finansowe, pozwala na dostosowanie trybu obsługi do specyficznych wymagań każdego segmentu.
- Wprowadzono nowe zasady dotyczące identyfikacji celu kredytu, świadectw energetycznych oraz strategii i automatyzacji procesów.

→ Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej kontynuuje realizację strategii wzrostu, opierając się na kluczowych priorytetach. Działania związane z relacjami oraz akwizycją umożliwiły utrzymanie pozytywnych trendów wzrostowych w większości linii biznesowych, a także zapewniły dobrą jakość portfela kredytowego. Poniżej przedstawiono kluczowe wyniki biznesowe osiągnięte w 2024 r. w różnych obszarach.

• Wzrost liczby klientów mobilnych	+11% r/r
• Wzrost liczby transakcji klientów	+8% r/r
• Wzrost dochodów FX na platformie eFX	+12% r/r
• Wzrost wolumenów kredytowych	+12% r/r
• Wzrost limitów kredytowych	+13% r/r

Kierunek działań	Działalność Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej w 2024 r.
Tendencje biznesowe w głównych liniach produktowych	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rozwój biznesu w oparciu o aktywizację klientów oraz dalszą dywersyfikację modelu biznesowego. ▶ Silne nastawienie na dochody pozaodsetkowe i stałe zwiększanie zaangażowania klientów w relacje z Bankiem. ▶ Wiodąca rola w kluczowych transakcjach finansowania transformacji energetycznej oraz potrzeb inwestycyjnych w różnych sektorach gospodarki. ▶ Zapewnienie klientom finansowania obrotowego oraz rozwiązań ograniczających ryzyko w transakcjach handlowych, w tym międzynarodowych. ▶ Wyższa efektywność procesu kredytowego oraz obowiązującego modelu obsługi przekładająca się na szybki wzrost portfela kredytowego. ▶ Zwiększenie wyników sprzedaży we wszystkich liniach biznesowych, a szczególnie w leasingu (+13,8% r/r). ▶ Wysoka jakość kredytowa portfela korporacyjnego przy stabilnie niskim koszcie ryzyka.
Transformacja biznesu/digitalizacja	<p>Transformacja zorientowana na ludzi</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontynuacja nowatorskich programów transformacyjnych koncentrujących się na poprawie środowiska pracy oraz rozwoju kompetencji i wymiany doświadczeń liderek. <p>Transformacja biznesu / digitalizacja</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontynuacja transformacji cyfrowej, głównie w obszarze digitalizacji procesów i rozwoju środowiska danych. ▶ Wprowadzenie nowych narzędzi analitycznych i modeli danych, które wspierają zarządzanie relacjami z klientem oraz optymalizację oferty i działań komercyjnych, pomagają budować wiedzę oraz przygotowywać się do spotkań z klientami. ▶ Dalszy rozwój nowej platformy bankowości elektronicznej iBiznes24 oraz aplikacji mobilnej iBiznes24 mobile w oparciu o zdefiniowaną strategię i głos klientów (tzw. customer feedback loop). Najważniejsze zmiany: <ul style="list-style-type: none"> ▷ zakończenie migracji klientów na nową wersję iBiznes24 2.0, ▷ rozszerzenie nowego iBiznes24 o moduł Gotówka, ▷ wdrożenie nowych rozwiązań i zmian funkcjonalnych mających na celu ułatwienie klientom poruszanie się po aplikacji i platformie bankowej. ▶ Wprowadzenie Trade Desk świadczącego usługi wsparcia systemowego dla klientów korporacyjnych, którzy korzystają z modułu Trade Finance w bankowości elektronicznej iBiznes24. ▶ Wprowadzenie możliwości podpisywania dokumentów przyjmowanych w procesie obejmowania kredytu gwarancjami BGK z użyciem kwalifikowanego podpisu elektronicznego (KPE). ▶ Wdrożenie Kredyt Desku, czyli nowej linii informacji o uruchomionych kredytach dla procesów posprzedazowych. ▶ Wdrożenie usługi GTS/One Trade Portal dla klientów korporacyjnych. Wprowadzenie do oferty banku wychodzących przelewów natychmiastowych w walucie Euro dla klientów korporacyjnych uczestniczących w systemie TIPS/Euro Express Elixir (Target Instant Payment Settlement). ▶ Rozwój narzędzia kredytowego CLP (Korporacyjnej Platformy Kredytowej) – wdrożenie zmian zwiększających istotnie liczbę procesowanych klientów kredytowych i zmniejszających wymianę mailową po stronie Biznesu, co skraca proces kredytowy.

Kierunek działań	Działalność Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej w 2024 r. (cd.)
Produkty	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wprowadzenie nowej gwarancji BGK – InvestEU w ramach programu z gwarancją spłaty kredytu z gwarancją udzieloną przez Europejski Fundusz Inwestycyjny, stanowiącą pomoc publiczną. ▶ Uruchomienie aplikacji One App Lite – wdrożenie uproszczonej, pasywnej wersji aplikacji, która umożliwi klientom korzystanie z podstawowych funkcji, nawet podczas przerw technicznych. ▶ Wdrożenie do oferty dwóch nowych programów gwarancyjnych BGK - Biznesmax Plus i Ekomax. ▶ Uruchomienie nowej platformy Santander Nowa Energia – pierwsza tego typu platforma w Europie poświęcona komercyjnemu wymiarowi transformacji MŚP. ▶ Wprowadzenie kalkulatora śladu węglowego dla klientów BCB pozwalającego na obliczenie emisji CO₂ związanych z działalnością firmy.
Sektor publiczny	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systematyczny wzrost ilości obsługiwanych samorządów od szczebla wojewódzkiego, poprzez miasta na prawach powiatu, powiaty i gminy miejskie i wiejskie. ▶ Zwiększenie portfela kredytowego w finansowaniu strukturyzowanym dla samorządów przy optymalizacji średnich aktywów ważonych ryzykiem (RWA). ▶ Aktywne wspieranie nowych rozwiązań w zakresie finansowania transformacji energetycznej i bezemisyjnego transportu publicznego.
Bankowość Międzynarodowa	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wykorzystanie międzynarodowej obecności Grupy Santander oraz współpracy z zagranicznymi bankami partnerskimi i bilateralnymi partnerami w celu realizacji działań wspierających ekspansję zagraniczną polskich eksporterów oraz firm z kapitałem zagranicznym działających w Polsce, np. organizacji spotkań B2B i innych wydarzeń online i stacjonarnie, które umożliwiają: <ul style="list-style-type: none"> ▷ wymianę wiedzy i praktycznych doświadczeń oraz nawiązywanie kontaktów biznesowych; ▷ nawiązywanie relacji z inwestorami zagranicznymi planującymi ekspansję do Polski oraz z przedstawicielami polskich firm z kapitałem zagranicznym. ▶ W 2024 r. Santander Bank Polska S.A. aktywnie uczestniczył w wielu prestiżowych wydarzeniach jako: <ul style="list-style-type: none"> ▷ partner wspierający na VIII Kongresie Edukacji Finansowej i Przedsiębiorczości, organizowanym przez Warszawski Instytut Bankowości oraz Fundację GPW; ▷ partner Międzynarodowego Turnieju Golfowego Izb Gospodarczych – Handicap w biznesie; ▷ współorganizator wydarzenia o tematyce ESG w Poznaniu; ▷ organizator cyklu konferencji dla firm, na których Bank zachęcał do korzystania ze środków unijnych przeznaczonych na rozwój przedsiębiorstw. ▶ Przygotowanie dla klientów raportów sector flash dotyczących transportu drogowego towarów oraz barometru rynku motoryzacyjnego. ▶ Udział Banku w Holenderskiej Misji Gospodarczej do Polski dotyczącej zrównoważonej mobilności i przemysłu wytwórczego. Uczestnictwo w Polsko-Holenderskim Forum Biznesowym w Warszawie oraz w VIP Round Table z przedstawicielami holenderskich stowarzyszeń biznesowych i holenderskich firm działających w Polsce. ▶ Uczestnictwo w 1. Polsko-Japońskim Forum Ekonomicznym w Łodzi oraz towarzyszącym Business Mixerze z przedstawicielami Ambasady Japonii, Japońskiej Organizacji Handlu Zagranicznego, Łódzkiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej, Miasta Łódź oraz japońskich firm działających w Polsce.
Nagrody i wyróżnienia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Otrzymanie przez Santander Bank Polska S.A. następujących nagród i wyróżnień: <ul style="list-style-type: none"> ▷ Pierwsze miejsce w konkursie „Gwiazdy Bankowości” – Bank został najwyższej oceniony w dziesiątej edycji konkursu „Gwiazdy Bankowości” Dziennika Gazety Prawnej i PwC. Nagroda główna jest wyróżnieniem za całokształt i wynikiem punktacji w 4 kategoriach (relacje z klientami, finanse, ESG, technologia i innowacja) oraz niezależnej oceny jury. ▷ Nagroda „Lidera gwarancji Biznesmax” od BGK, potwierdzająca bardzo dobrą współpracę z tym podmiotem, wysoki stopień automatyzacji procesu BGK w Banku oraz wysoką ocenę jakości portfela udzielanych gwarancji i przekazywanych dokumentów. ▷ Zdobyć – wraz z Erste Group Bank i Rand Merchant Bank – pierwszego miejsca w kategorii „Financing Story of the Year” za refinansowanie Galerii Młociny dla EPP & Echo Investment na 1. gali rozdania nagród CEE Property Forum Awards. ▷ Wyróżnienie tytułem Financing Provider of the Year w Europie Środkowo-Wschodniej na 14. gali rozdania nagród magazynu Eurobuild. Jest to jedna z najważniejszych i najbardziej prestiżowych nagród w sektorze nieruchomości komercyjnych.
Obszar	Działalność spółki Santander Factoring Sp. z o.o. w 2024 r.
Factoring	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wzrost portfela kredytowego spółki Santander Factoring Sp. z o.o. o 11,4% do 8,7 mld zł na 31 grudnia 2024 r. ▶ Wzrost o 5,5% r/r do 47,3 mld zł wartości wierzytelności skupionych przez spółkę w ciągu 2024 r.

2.3. Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej

Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (BKil) prowadzi kompleksową obsługę największych klientów korporacyjnych Santander Bank Polska S.A. Na 31 grudnia 2024 r. baza aktywnych klientów Pionu BKil obejmowała około 250 największych spółek/grup kapitałowych w Polsce (wyodrębnionych zgodnie z kryterium wielkości obrotów) reprezentujących wszystkie sektory gospodarki.

Wykorzystując możliwości wynikające z globalnego zasięgu Grupy Santander, Pion BKil świadczy usługi na rzecz korporacji obsługiwanych w ramach międzynarodowych struktur Santander Corporate and Investment Banking oraz współpracuje z jednostkami Grupy Santander.

Główne kierunki działań

Priorytety strategiczne

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

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

Największe osiągnięcia

- I miejsce w rankingu Bloomberg League Table na polskim rynku kapitałowym, zarówno ze względu na wartość, jak i na liczbę przeprowadzonych transakcji.
- I miejsce pod względem wartości transakcji Project Finance na rynku polskim (InfraLogic).
- II miejsce wśród organizatorów emisji obligacji (DCM) na polskim rynku według rankingu Bloomberg League Table.
- III miejsce pod kątem doradztwa przy transakcjach fuzji i przejęć (według wartości) na polskim rynku.
- I miejsce dla zespołu maklerów i III miejsce dla zespołu analiz giełdowych w rankingu dziennika Parkiet.
- I miejsce dla analityka giełdowego w dwóch analizowanych przez niego sektorach (Consumer i e-Commerce).
- I miejsce w rankingu Dealerów Skarbowych Papierów Wartościowych po IV kwartale 2024 r. opublikowanym przez Ministerstwo Finansów.

Działalność wybranych obszarów

Poszczególne jednostki Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej koncentrowały się w 2024 r. na następujących działaniach:

Jednostka Pionu	Kluczowe działania w 2024 r.
Departament Rynków Kredytowych	<ul style="list-style-type: none">▶ W 2024 r. odnotowano intensywne zainteresowanie banków pozyskaniem aktywów kredytowych, zarówno poprzez pierwotną aranżację transakcji, jak i poprzez transakcje na rynku wtórnym. Prowadzono aktywny dialog z kluczowymi klientami Banku w zakresie transakcji finansowania projektów (dotyczących przede wszystkim odnawialnych źródeł energii), strukturyzowania oraz doradztwa dłużnego, ratingowego i z obszaru ESG. Głównymi sektorami transakcji dłużnych były: branża produkcji przemysłowej, telekomunikacja, segment logistyczny, sektor produkcyjny, nieruchomości oraz branża energetyczna. Ponadto mocno zaangażowaliśmy się w rozwiązania portfelowe pozwalające dokonać rotacji o większym wolumenie, takie jak sekurytyzacja czy ramowa umowa pokrycia ryzyka przez zewnętrzne instytucje finansowe.▶ W obszarze finansowania projektów i pożyczek konsorcyjnych na uwagę zasługują m.in.:<ul style="list-style-type: none">▶ Wiodąca rola Santander Bank Polska S.A. w transakcjach finansowania projektów z obszaru energetyki odnawialnej lądowych farm wiatrowych.▶ Udział w finansowaniu transakcji w sektorze związanym z logistyką.▶ Udział w transakcji finansowania nieruchomości komercyjnych.▶ Udział w kredycie konsorcyjnym refinansującym grupę z sektora spożywczego, a także w refinansowaniu kredytów konsorcyjnych w sektorze farmaceutycznym.▶ Udział w transakcji finansowania akwizycji spółki z sektora produkcyjnego.▶ Udział w transakcji finansowania rozwoju infrastruktury telekomunikacyjnej.▶ Udział w transakcji finansowania jednego z liderów europejskiego rynku obuwniczego.

Jednostka Pionu	Kluczowe działania w 2024 r. (cd.)
Departament Rynków Kredytowych (cd.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Udział w transakcjach sekurytyzacyjnych. ▶ Udział w transakcji refinansowania w sektorze spożywczym oraz finansowania transakcji w sektorze energetycznym. ▶ Wiodąca rola w transakcji finansowania sieci akademików w Polsce. ▶ Rola doradcy ratingowego oraz koordynatora ESG w transakcji emisji euroobligacji z sektora nieruchomości komercyjnych. ▶ W zakresie emisji instrumentów dłużnych kontynuacja aktywności jako wiodącego organizatora emisji obligacji na rynku krajowym i rynkach zagranicznych dla emitentów z Polski: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Udział w emisjach euroobligacji dla klientów z sektora publicznego (4,25 mld EUR na rynku europejskim oraz 8,0 mld USD na rynku amerykańskim), finansowego (0,75 mld EUR) oraz korporacyjnego (0,3 mld EUR). ▶ Przeprowadzenie emisji obligacji własnych Banku na potrzeby MREL/TLAC na kwotę 3,7 mld zł oraz spółek zależnych na kwotę 3,2 mld zł. ▶ Udział w emisjach obligacji korporacyjnych na rynku krajowym o wartości 3,7 mld zł głównie z sektorów: finansowego, energetyki odnawialnej oraz nieruchomości.
Departament Rynków Kapitałowych	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wśród najważniejszych wydarzeń w Departamencie Rynków Kapitałowych należy wymienić: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Doradztwo dla notowanej spółki z branży materiałów i systemów budowlanych w procesie sprzedaży dwóch linii biznesowych. ▶ Doradztwo przy pozyskaniu kapitału dla spółki z branży infrastruktury dla pojazdów elektrycznych. ▶ Pełnienie funkcji współprowadzącego księgę popytu w procesie IPO spółki z branży handlu detalicznego. ▶ Pełnienie funkcji globalnego współkoordynatora w przyspieszonej budowie księgi popytu (ABB) na akcje istniejące spółki z branży finansowej i spółki z branży usług bankowych. ▶ Pełnienie funkcji współprowadzącego księgę popytu w przyspieszonej budowie księgi popytu (ABB) na akcje istniejące spółki z branży logistycznej. ▶ Doradztwo na rzecz spółki z branży telekomunikacyjnej w procesie sprzedaży spółki i spółki z branży energetyki odnawialnej przy sprzedaży portfolio aktywów OZE. ▶ Pełnienie funkcji podmiotu pośredniczącego i doradcy finansowego w wezwaniu na akcje spółki z branży IT. ▶ Doradztwo przy sprzedaży projektu wielkoskalowej farmy fotowoltaicznej. ▶ Pełnienie funkcji globalnego współkoordynatora w ABB akcji istniejących spółki z branży finansowej. ▶ Doradztwo transakcyjne i pośrednictwo na rzecz przejmującego przy wezwaniu na akcje spółki z branży dystrybucji elektrotechniki.
Departament Globalnej Bankowości Transakcyjnej (GTB)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tendencje biznesowe w zakresie produktów finansowania handlu: <ul style="list-style-type: none"> ▶ W zakresie finansowania kapitału obrotowego zainteresowanie klientów odpowiednimi produktami w II półroczu 2024 r. było wyższe niż w I półroczu. Nadal widoczny jest wpływ wysokich stóp procentowych. Stale rośnie zainteresowanie klientów ograniczaniem ryzyka kontrahentów handlowych z perspektywy zarówno portfelowej, jak i jednostkowej. Zauważalny jest też wzrost wykorzystania programów finansowania dostawców. ▶ Obserwowano zwiększone zainteresowanie produktami dokumentowymi (ograniczającymi ryzyko kontrahenta i kraju kontrahenta), zwłaszcza w sektorze finansowania infrastruktury oraz wzrost aktywności w ramach współpracy z bankami zagranicznymi. ▶ Poszukiwanie długoterminowego i stabilnego źródła finansowania przez klientów przekłada się na intensywne wykorzystanie produktów finansowania eksportu w transakcjach istniejących, a także na budowanie nowych relacji biznesowych w oparciu o takie struktury. ▶ Tendencje biznesowe w zakresie bankowości transakcyjnej: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Pozytywny wpływ na wyniki segmentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej miał dochód odsetkowy, a także dywersyfikacja portfela i relacje nawiązane z nowymi podmiotami. Negatywnie oddziaływało relatywnie niższe saldo depozytowe oraz zgodne z oczekiwaniami skrócenie średniego czasu życia depozytów. ▶ W zakresie bankowości transakcyjnej w 2024 r. skupiono się na rozwoju oferty gotówkowej oraz aktywnym udziale w obsłudze deweloperów i rynku mieszkaniowego. W obydwu tych obszarach Pion zwiększył swoje dochody co najmniej dwukrotnie. Katalizatorem tych zmian było wprowadzenie nowych produktów, nowa akwizycja klientów oraz mądre wykorzystanie bieżących trendów i sytuacji rynkowej. ▶ Tendencje biznesowe w pozostałych obszarach: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Niepewność w zakresie wprowadzenia nowego wskaźnika referencyjnego stopy procentowej dla PLN oraz utrzymujące się wysokie poziomy stóp procentowych przyczyniły się do istotnego wzrostu zainteresowania klientów pozyskaniem finansowania na stopę stałą. W szczególności finansowania kredytowe udzielane na okres od 2 do 4 lat udzielane były w oparciu o stałą stopę. ▶ Średnie wykorzystanie kredytów w rachunku bieżącym w ciągu minionego roku utrzymywało się na zbliżonym poziomie w przedziale 65-75% przy utrzymującym się stabilnym poziomie udostępnionych limitów. Zaobserwowano natomiast istotny wzrost poziomu wykorzystania kredytów obrotowych średnioterminowych. Klienci szukali stabilnego źródła finansowania na najbliższe 2 do 4 lat.

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

Priorytety strategiczne

Podstawowym celem strategii Santander Consumer Bank S.A. (SCB S.A.) na lata 2023–2025 jest umocnienie pozycji biznesowej i wizerunkowej Banku jako nowoczesnej, bezpiecznej i przyjaznej dla klientów instytucji finansowej z silną bazą kapitałową, zunifikowaną strukturą i jednorodną (w skali globalnej grupy) kulturą zarządzania oraz silną pozycją na rynku consumer finance, zarówno w kanałach stacjonarnych, jak i zdalnych.

W 2024 r. Bank realizował ten cel poprzez następujące priorytety strategiczne:

Priorytet	Cele priorytetu	Działania
Lider rynku finansowania zakupów i finansowania mobilności (B2B2C)	<ul style="list-style-type: none"> Efektywna współpraca z partnerami Banku poprzez wypracowanie i wdrożenie rozwiązań dostarczających najlepsze na rynku możliwości finansowania dla klientów nabywających towary i usługi u partnerów Banku, w szczególności przy wykorzystaniu zdalnych procesów sprzedaży. 	<ul style="list-style-type: none"> Rozwój procesów i produktów finansowych dopasowanych do wymagań rynku consumer i rynku samochodowego. Budowanie partnerstw z firmami z branży consumer oraz z branży sprzedaży samochodów. Wykorzystanie potencjału produktów spółek zależnych w celu finansowania pojazdów.
Innowacyjny Bank zorientowany na klienta (B2C)	<ul style="list-style-type: none"> Umocnienie relacji Banku z klientami oraz zwiększenie ich satysfakcji poprzez efektywne wykorzystanie dostępnych kanałów ze szczególnym uwzględnieniem kanałów zdalnych. Dalszy rozwój i zapewnienie innowacyjnych rozwiązań budujących długoterminowe relacje z klientami Banku w zakresie produktów oszczędnościowych. 	<ul style="list-style-type: none"> Zwiększanie wykorzystania kanałów samoobsługowych oraz zdalnych w zakresie oferty dostępnej online. Zwiększanie aktywności klienta w aplikacji mobilnej. Zwiększanie konwersji kontaktów z klientem na sprzedaż produktów kredytowych we wszystkich kanałach kontaktu klienta z Bankiem. Zaspokajanie potrzeb klienta w całym procesie obsługi sprzedażowej i posprzedażowej.
Maksymalizacja efektywności	<ul style="list-style-type: none"> Podniesienie przewagi konkurencyjnej w zakresie efektywności funkcjonowania Banku. 	<ul style="list-style-type: none"> Efektywne wykorzystanie danych zewnętrznych o klientach. Zwiększenie efektywności modeli sprzedażowych, kredytowych i operacyjnych. Podnoszenie jakości i efektywności procesów. Ulepszanie istniejących rozwiązań technologicznych i wdrażanie nowych. Efektywne i zwinne wykorzystanie zasobów.
Bank dla Ciebie	<ul style="list-style-type: none"> Dalsze zwiększanie atrakcyjności środowiska pracy poprzez pozyskanie, utrzymanie i rozwój kompetencji, w tym w szczególności kompetencji cyfrowych i agile, rozwój kultury organizacyjnej w oparciu zachowania T.E.A.M.S, rozwój organizacji zwinnej oraz działanie w ramach zasad zrównoważonego rozwoju. 	<ul style="list-style-type: none"> Budowanie atrakcyjnego wizerunku jako pracodawcy. Zwiększanie adekwatnej oferty rozwojowej dla pracowników. Wzmacnianie kultury innowacyjności i kultury zwinnej. Promowanie i wspieranie działań prospołecznych pracowników. Realizacja działań w ramach kultury odpowiedzialnego prowadzenia biznesu (tzw. ESG).

Główne obszary koncentracji działań w 2024 r.

W okresie sprawozdawczym działania Grupy Kapitałowej Santander Consumer Bank S.A. (Grupy SCB S.A.) koncentrowały się na następujących obszarach:

- Zachowanie silnej pozycji na rynku sprzedaży ratalnej poprzez utrzymanie udziału w rynku sklepów standardowych, podtrzymywanie relacji z dużymi sieciami handlowymi, dbałość o rentowność współpracy z partnerami handlowymi oraz dalszy rozwój sprzedaży na rynku internetowym.
- Kontynuacja strategii pozyskiwania klientów przez finansowanie dóbr trwałych, a następnie cross-selling oraz up-selling kolejnych produktów.
- Optymalizacja procesów sprzedaży i oferty kredytów gotówkowych. Maksymalizacja efektywności kontaktów z klientami.
- Dalsze zwiększanie udziału depozytów w strukturze finansowania ogółem.

- Utrzymanie silnej pozycji na rynku finansowania samochodów poprzez koncentrację na konsumentach oraz małych i średnich przedsiębiorstwach. Aktywne zwiększanie bazy partnerów z segmentu podmiotów współpracujących w dystrybucji produktów. Poszukiwane rozwiązań uwzględniających nowe potrzeby klientów.
- Kontynuacja strategii wzmocnienia efektywności kosztowej w dynamicznym otoczeniu, w tym optymalizacja sieci oddziałów, hiperautomatyzacja, digitalizacja, optymalizacja i upraszczanie procesów oraz ciągłe doskonalenie metodyki zwinnej (tzw. Agile).
- Dalszy rozwój cyfrowy poprzez inicjatywy ukierunkowane na zwiększanie dostępności oferty i procesów sprzedażowych w samoobsługowych kanałach elektronicznych, automatyzację i digitalizację obszaru back-office oraz działania na rzecz wzrostu liczby i aktywności klientów w aplikacji mobilnej.

Kierunek działania	Działalność Grupy Santander Consumer Bank S.A. w wybranych obszarach w 2024 r.
Działalność kredytowa	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Na dzień 31 grudnia 2024 r. należności kredytowe Grupy SCB S.A. osiągnęły wartość netto 18,9 mld zł i były wyższe o 10,0% r/r pod wpływem rekordowej sprzedaży kredytów gotówkowych (z rosnącym udziałem kanału zdalnego), zwiększonego finansowania aut w formie leasingu oraz wzrostu kredytów obrotowych stock finance i faktoringu. W tym samym czasie spadła wartość kredytów ratałnych, odzwierciedlając selektywną sprzedaż oraz większą koncentrację na rentowności produktu i pozyskiwaniu nowych klientów. Portfel hipoteczny systematycznie wygasł w związku z brakiem nowej sprzedaży. ▶ W 2024 r. Bank osiągnął rekordową sprzedaż kredytów gotówkowych na poziomie 5,7 mld PLN, co stanowi wzrost r/r o 1,7 mld zł, tj. o blisko 43%. Udział kanału zdalnego w sprzedaży tego produktu także był rekordowy i przekroczył 58% w ujęciu ilościowym. Bank oferował klientom kredyt gotówkowych o konkurencyjnych parametrach w oparciu o prosty i szybki proces jego udzielenia i wysoką jakość. ▶ Na rynku aut Bank zwiększał rentowność sprzedaży i optymalizował ryzyko. Współpracował z importerami samochodów na bazie dotychczasowego modelu współpracy typu captive (modelu banku importerskiego). Odnotował rosnący potencjał sprzedażowy w ramach umowy z Fordem oraz markami chińskimi. ▶ W 2024 r. Santander Consumer Bank S.A. przeprowadził sprzedaż portfela przeterminowanych kredytów o łącznej wartości 714,7 mln zł z pozytywnym wpływem na rachunek zysków i strat w wysokości 121,5 mln zł brutto (98,8 mln zł netto).
Działalność depozytowa	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Według stanu na 31 grudnia 2024 r. zobowiązania wobec klientów Grupy SCB S.A. wyniosły 16,1 mld zł i zwiększyły się o 17,3% r/r dzięki atrakcyjnej ofercie kierowanej zarówno do nowych klientów, jak i do klientów korzystających już z oferty lokat czy rachunku oszczędnościowego. ▶ W środowisku stabilnych stóp procentowych oraz spowalniającej inflacji Bank aktywnie zarządzał ofertą cenową w celu zwiększenia rentowności portfela depozytów. ▶ Wzrost salda depozytów pozwolił Bankowi zmniejszyć stan zobowiązań wobec banków.
Sekurytyzacje syntetyczne	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W czerwcu 2024 r. Bank przeprowadził transakcję sekurytyzacji syntetycznej portfela udzielonych przez Bank kredytów gotówkowych i ratałnych. Transakcja ma formę sekurytyzacji syntetycznej STS z rozpoznaniem przeniesieniem istotnej części ryzyka i składa się z trzech transz. 29 czerwca 2024 r. Bank podpisał umowę z prywatnym inwestorem, w ramach której pozyskał gwarancję finansową na 100% transzy Mezzanine. Transakcja nie posiada elementu finansowania, a objęty nią wyselekcjonowany portfel kredytów gotówkowych i ratałnych pozostaje w bilansie Banku. Transakcja jest elementem strategii optymalizacji kapitału Tier 1.
Emisje obligacji	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W dniu 24 czerwca 2024 r. Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. z Santander Consumer Bank S.A. - w ramach wspólnego Programu Emisyjnego - wyemitował kolejną transzę rocznych, niezabezpieczonych obligacji o wartości 300,0 mln zł. Oprocentowanie obligacji jest zmienne i bazuje na stawce WIBOR.
Pozostałe	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W okresie sprawozdawczym zmodyfikowano ubezpieczenia CPI do kart kredytowych, dostosowując je do wymogów nowej Rekomendacji U. ▶ W 2024 r. Santander Consumer Bank S.A. nawiązał współpracę z importerem chińskiej marki samochodów Omoda w zakresie finansowania zakupów samochodów oraz z importerem samochodów marki Ford w zakresie finansowania stocków dealerskich. ▶ W 2024 r. Santander Consumer Bank S.A. przedłużył bądź rozszerzył współpracę z trzema kluczowymi partnerami z branży RTV/AGD, utrzymując mocną pozycję na rynku consumer finance.

IX. Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny

1. Zmiany organizacyjne w Santander Bank Polska S.A.

Optymalizacje struktury organizacyjnej

W 2024 r. wprowadzono szereg zmian do struktury organizacyjnej Santander Bank Polska S.A., które miały na celu podniesienie efektywności operacyjnej organizacji poprzez lepsze jej dostosowanie do środowiska biznesowego i optymalizację procesów zarządczych.

Pion Bankowości Detalicznej i Sieć Oddziałów

- ▶ Zmiany w ramach Pionu Bankowości Detalicznej i Sieci Oddziałów realizowane są sukcesywnie i dostosowują strukturę organizacyjną jednostek oraz procesów wewnętrznych do pracy w modelu segmentowym wdrażanym od maja 2023 r. Przeglądy i optymalizacje procesów przekładają się na wyższą efektywność wykorzystania zasobów i synergie funkcjonalne.
- ▶ Najważniejsze zmiany w strukturze pionu:
 - ▷ Dostosowanie struktury Obszaru Multikanalowej Komunikacji do zmodyfikowanej strategii maksymalizującej budowanie doświadczeń klienta i wzrost efektywności sprzedaży.
 - ▷ Powołanie w Segmencie MŚP nowej jednostki do celu usprawnienia akwizycji i świadczenia usług cyfrowych.
 - ▷ Powołanie Obszaru Santander Digital ukierunkowanego na rozwój biznesu cyfrowego.
 - ▷ Centralizacja funkcji operacyjnych i wsparcia w Obszarze Dystrybucji Zewnętrznej.

Pion Wealth Management i Ubezpieczeń

- ▶ Utworzono Biuro Ryzyka Operacyjnego i Wsparcia Funkcji Compliance.

Pion Zarządzania Ryzykiem

- ▶ Struktura Pionu Zarządzania Ryzykiem została uproszczona poprzez utworzenie Centrum Zintegrowanego Zarządzania Ryzykiem – EWRM, które odpowiada za realizację zadań cross-segmentowych z zakresu konsolidacji ryzyk finansowych i niefinansowych. Dodatkowo w strukturze pionu wyodrębniono trzy jednostki zarządzające ryzykiem kredytowym portfeli.

Pion Zgodności i Przeciwdziałania Przestępczości Finansowej

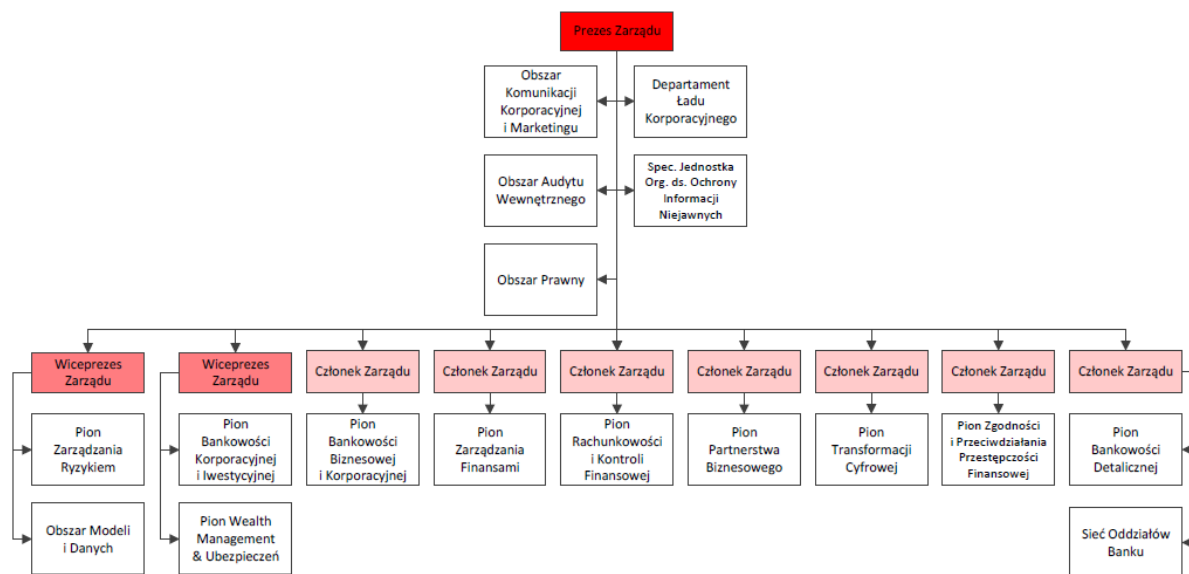
- ▶ Uproszczono strukturę organizacyjną zarządzania zgodnością poprzez rozdzielenie funkcji doradczej od funkcji monitoringowej zgodnie z oczekiwaniami regulatorów (KNF i EBA).

Jednostki poza strukturą pionów

- ▶ W linii raportowania do Wiceprezesa Zarządu nadzorującego Pion Zarządzania Ryzykiem utworzono Obszar Modeli i Danych integrujący kompetencje z zakresu Business Intelligence (BI). Zadania jednostki obejmują zarządzanie zmianami technologicznymi (NextGenCRM, chmurą, Generative AI) oraz dostarczanie rozwiązań dla jednostek biznesowych i AML.

W 2024 r. zaprojektowane zostały zmiany przygotowujące wybrane jednostki Banku do kolejnych przekształceń organizacyjnych w 2025 r.

> Jednostki organizacyjne funkcjonujące w Centrum Wsparcia Biznesu Santander Bank Polska S.A.



Hybrydowy model pracy

Okres pandemii Covid-19 oraz zmiany w ustawodawstwie z 2023 r. spowodowały upowszechnienie pracy zdalnej w Polsce.

W jednostkach centrali Santander Bank Polska S.A. od 2022 r. obowiązuje hybrydowy model pracy, tj. częściowo w biurze i częściowo w trybie zdalnym. Model ten w sposób elastyczny zaspokaja potrzeby organizacji i pracowników.

Uruchomione zostały narzędzia samoobsługowe wspierające pracowników oraz menedżerów w realizacji wymogów formalnych związanych z hybrydowym modelem pracy (niezbędne oświadczenia i wnioski o pracę zdalną, przyznawanie specjalnych uprawnień ustawowych uprzywilejowanym pracownikom, np. rodzicom wychowującym dzieci do lat 8, rodzicom dzieci z niepełnosprawnością). Od III kwartału 2023 r. pracownikom wypłacany jest kwartalny ryczałt za pracę zdalną.

Metodyka pracy Agile w Santander Bank Polska S.A.

Aby zapewnić organizacji długotrwałe powodzenie na dynamicznie zmieniającym się rynku, Santander Bank Polska S.A. sukcesywnie rozszerza wykorzystanie metodyk zwinnych w codziennej pracy interdyscyplinarnych zespołów. W czwartym badaniu Agile Maturity, mierzącym poziom zaawansowania Agile dla poszczególnych geografii Grupy Banco Santander, Polska zajmuje pierwsze miejsce z wynikiem 2,7. Średni wynik dla pozostałych geografii w Grupie to 1,93. Badanie obejmuje swoim zakresem techniki, pracę operacyjną w zespołach i kulturę organizacyjną, wsparcie kierownictwa, spójność z misją i strategią oraz governance.

Obecnie w Banku działa 19 Tribe'ów, a łączna liczba pracowników pracujących w zwinnych strukturach to prawie 2 tys. osób. W strukturach agile'owych stosowana jest powszechnie Jira (rozbudowane narzędzie do standaryzacji procesów i przepływów pracy w zespołach) oraz proces planowania kwartalnego. Rozwój kompetencji zwinnych zarówno w Tribe'ach, jak i w pozostałej części Banku wspiera społeczność Agile Coachów.

W 2024 r. opracowano model weryfikacji standardów pracy zespołów, który wspiera podnoszenie kompetencji w modelu Continuous Improvement. Kontynuowano szereg działań rozwojowych dla Product Ownerów, a także rozpoczęto działania wzmacniające rozwój kompetencji zwinnych w całej organizacji poprzez cykliczne spotkania inspiracyjne o agile i uwzględnienie wiedzy o tej metodyce pracy w onboardingu nowych pracowników.

2. Struktura organizacyjna Santander Consumer Bank S.A.

Struktura organizacyjna Centrali Santander Consumer Bank S.A. jest zgodna z modelem zwinnym obowiązującym w całej organizacji od września 2021 r. (zamiast pionów wyodrębniono Tribe'y) i w 2024 r. była stabilna. Realizowane zmiany miały ograniczony zasięg i nie modyfikowały istotnie zakresów odpowiedzialności jednostek.

Poniżej zaprezentowano zakres odpowiedzialności funkcjonalnej poszczególnych członków Zarządu Santander Consumer Bank S.A.

> Skrócona struktura organizacyjna Santander Consumer Bank S.A.



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

W porównaniu ze stanem z dnia 31 grudnia 2023 r. skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. nie uległ zmianie. Więcej informacji na temat składu Grupy zaprezentowano w rozdz. II, część 2 „Struktura Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.”.

4. Zmiany w portfelu inwestycji kapitałowych

Wybrane inwestycje w portfelu inwestycyjnych aktywów finansowych

Poniżej zaprezentowano podmioty, w których Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. posiadała udział w wysokości co najmniej 5% kapitału zakładowego lub ogólnej liczby głosów na WZA na dzień 31 grudnia 2024 r. w porównaniu z 31 grudnia 2023 r.

I.p.	Nazwa spółki	31.12.2024		31.12.2023	
		Udział akcji w kapitale zakładowym	Udział akcji w ogólnej liczbie głosów na WZ	Udział akcji w kapitale zakładowym	Udział akcji w ogólnej liczbie głosów na WZ
1.	Polski Standard Płatności S.A.	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%
2.	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.	14,23%	14,23%	14,23%	14,23%
3.	System Ochrony Banków Komercyjnych S.A.	12,91%	12,91%	12,91%	12,91%
4.	Biuro Informacji Kredytowej S.A.	7,72%	9,22%	7,72%	9,22%

Strategia Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w zakresie zarządzania portfelem aktywów kapitałowych zakłada ograniczenie inwestycji niezwiązanych z działalnością podstawową Banku.

5. Współpraca z instytucjami finansowymi w zakresie optymalizacji kapitału

Współpraca z międzynarodowymi instytucjami finansowymi

W 2024 r. Grupa kontynuowała współpracę z międzynarodowymi instytucjami finansowymi w zakresie optymalizacji aktywów ważonych ryzykiem Grupy, w tym sekurytyzacji i gwarancji. Współpraca ta obejmuje również efektywną alokację uwolnionego kapitału na wsparcie klientów segmentu SME i Midcap (definicja UE), regionów stabiliej rozwiniętych, jak również finansowanie projektów pro-środowiskowych i pro-społecznych.

20 listopada 2024 r. spółka Santander Leasing S.A. zawarła z Grupą Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI) transakcję sekurytyzacji syntetycznej. Celem transakcji jest pokrycie gwarancją portfela aktywów leasingowych w wysokości ok. 3,9 mld zł, która zapewniła uwolnienie ok. 2,5 mld zł kapitału. Kapitał uwolniony dzięki tej transakcji będzie mógł być wykorzystany do realizacji celów agendy odpowiedzialnej bankowości, która w horyzoncie czasowym do listopada 2027 r. wyniesie 3,8 mld zł (więcej szczegółów zamieszczono w sekcji poniżej).

W zależności od warunków rynkowych i zapotrzebowania w zakresie płynności oraz dalszej realizacji strategii optymalizacji aktywów ważonych ryzykiem Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. przewiduje podpisanie kolejnych umów z udziałem międzynarodowych instytucji finansowych w 2025 r.

Wybrane umowy

Transakcje sekurytyzacji realizowane przez Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.

Transakcja sekurytyzacji syntetycznej na portfelu wierzytelności korporacyjnych Santander Bank Polska S.A.

W dniu 26 czerwca 2024 r. Santander Bank Polska S.A. zawarł transakcję sekurytyzacji syntetycznej portfela wierzytelności korporacyjnych o łącznej wartości nominalnej 3,7 mld zł. Portfel objęty sekurytyzacją został podzielony na trzy transze, wyznaczające kolejność alokacji strat kredytowych: senior (92,4% portfela), mezzanine (6,85% portfela) oraz transzę pierwszej straty (0,75% portfela).

Transze junior i senior zostały objęte przez Bank, a transza mezzanine przez niepowiązanych z Bankiem inwestorów zewnętrznych. Transfer ryzyka sekurytyzowanego portfela przeprowadzono z wykorzystaniem obligacji powiązanych z ryzykiem kredytowym, czyli CLN (funded credit linked notes). Obligacje CLN zapewniają pokrycie strat na portfelu sekurytyzacyjnym w wysokości transzy mezzanine. Wymóg utrzymywania istotnego udziału gospodarczego netto jest realizowany poprzez zatrzymywanie losowo wybranych ekspozycji kwalifikowalnych, stanowiących co najmniej 5% wartości nominalnej kredytów sekurytyzowanych.

Przeprowadzona transakcja ma formę sekurytyzacji syntetycznej STS z transferem ryzyka w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2402/2017 w sprawie ustanowienia ogólnych ram dla sekurytyzacji oraz utworzenia szczególnych ram dla prostych, przejrzystych i standardowych sekurytyzacji z późniejszymi zmianami (Rozporządzenie sekurytyzacyjne).

W ramach transakcji 26 czerwca 2024 r. Santander Bank Polska S.A. przeprowadził emisję obligacji CLN z terminem wymagalności 31 grudnia 2033 r. o wartości nominalnej 256,0 mln zł. Bank posiada opcję wcześniejszej spłaty zobowiązań wynikających z Obligacji CLN. W dniu 26 czerwca 2024 r. obligacje CLN zostały wprowadzone do obrotu w alternatywnym systemie obrotu na Vienna MTF, organizowanym przez Wiener Börse AG (Vienna Stock Exchange).

Wg stanu na 31 grudnia 2024 r. kwota portfela objętego sekurytyzacją wynosiła 3,0 mld zł.

Realizacja opcji wcześniejszego zakończenia sekurytyzacji syntetycznej portfela kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A.

W dniu 25 października 2024 r. Bank zrealizował opcję wcześniejszego zakończenia sekurytyzacji syntetycznej portfela kredytów gotówkowych (clean-up call), zawartej w dniu 7 grudnia 2018 r. z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym (EFI). Celem transakcji było uwolnienie kapitału i przeznaczenie go na finansowanie projektów wspierających rozwój segmentu klienta MŚP, korporacyjnego i sektora publicznego. Bank spełnił wszystkie wynikające z umowy zobowiązania. Wcześniejsze zakończenie transakcji wynikało z warunków umowy, która dopuszczała taką możliwość w sytuacji zmniejszenia wartości portfela objętego sekurytyzacją poniżej 10% jego wartości początkowej.

Transakcja sekurytyzacji syntetycznej na portfelu kredytów gotówkowych Santander Bank Polska S.A.

W dniu 17 grudnia 2024 r. Santander Bank Polska S.A. zawarł transakcję sekurytyzacji syntetycznej realizowanej na portfelu kredytów gotówkowych dla osób fizycznych o łącznej wartości nominalnej wynoszącej 4,5 mld zł.

Sekurytyzowany portfel należności został podzielony na trzy transze: seniorialną (89,49% portfela), mezzanine (8,76% portfela) i transzę junior, będącą transzą pierwszej straty (1,75% portfela). Transze junior i senior zostały objęte przez Bank, a transza mezzanine przez niepowiązanych z Bankiem inwestorów zewnętrznych.

Przeprowadzona transakcja ma formę sekurytyzacji syntetycznej STS z transferem ryzyka w rozumieniu Rozporządzenia sekurytyzacyjnego. Transfer ryzyka sekurytyzowanego portfela, zapewniający pokrycie strat w wysokości transzy mezzanine, został zrealizowany z wykorzystaniem obligacji powiązanych z ryzykiem kredytowym.

W ramach transakcji w dniu 17 grudnia 2024 r. Santander Bank Polska S.A. przeprowadził emisję obligacji CLN z datą wymagalności przypadającą w dniu 7 lutego 2033 r. o wartości nominalnej 394,0 mln zł. Bank posiada opcję wcześniejszej spłaty zobowiązań wynikających z Obligacji CLN. W dniu 17 grudnia 2024 r. obligacje te zostały wprowadzone do obrotu w alternatywnym systemie obrotu na Vienna MTF.

Wymóg utrzymywania istotnego udziału gospodarczego netto jest realizowany poprzez zatrzymywanie losowo wybranych ekspozycji kwalifikowalnych, stanowiących co najmniej 5% wartości nominalnej kredytów sekurytyzowanych. Umowa zakłada roczny okres replenishmentu, w którym Bank może uzupełniać strukturę transakcji o wartość zamortyzowanego portfela.

Wg stanu na 31 grudnia 2024 r. wartość portfela objętego sekurytyzacją wynosi 4,1 mld zł.

Transakcje sekurytyzacji realizowane przez spółki zależne

Umowa gwarancji Santander Leasing S.A. z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym

W dniu 20 listopada 2024 r. Santander Leasing S.A. zawarł umowę gwarancji z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym, w wyniku której gwarancją został objęty portfel umów leasingu i pożyczek w kwocie ok. 3,9 mld zł. Zgodnie z umową data zakończenia transakcji przypada na 31 marca 2035 r.

Zawarta przez Santander Leasing S.A. umowa gwarancji spełnia określone w Rozporządzeniu CRR (zmienionym przez Rozporządzenie 2017/2041) wymogi w zakresie sekurytyzacji syntetycznej bez elementu finansowania. Objęty nią wyselekcjonowany portfel umów leasingu i pożyczek pozostaje ujęty w bilansie spółki.

Data skuteczności umowy gwarancji została uzależniona od spełnienia określonych warunków, a jednym z kluczowych było spełnienie zobowiązania w zakresie pre-alokacji uwolnionego w ramach transakcji kapitału na nowo udzielone kredyty dla sektora SME i MidCap zgodnie z wymaganiami określonymi przez Europejski Fundusz Inwestycyjny (EFI) oraz Europejski Bank Inwestycyjny (EBI).

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. spełniła wszystkie warunki niezbędne dla aktywacji umowy gwarancji w dniu 16 grudnia 2024 r. Oznacza to efektywne objęcie sekurytyzowanego portfela ochroną kredytową w postaci gwarancji dla 100% transzy senior oraz 100% transzy mezzanine. Transza pierwszej straty (junior) została w całości zatrzymana i będzie odliczona od pozycji kapitału podstawowego Tier I.

Umowa gwarancji zakłada dwuletni okres replenishmentu, w którym jednostka może uzupełniać strukturę transakcji o wartość zamortyzowanego portfela. W celu utrzymania stabilności struktury portfela w transakcji zastosowano mechanizm Synthetic Excess Spread (SES) o charakterystyce ekonomicznej use-it-or-lose-it, umożliwiający alokowanie strat poza strukturą sekurytyzacyjną do poziomu 0,7% wielkości portfela rocznie.

Wg stanu na 31 grudnia 2024 r. wartość portfela objętego sekurytyzacją wynosi 3,7 mld zł.

Transakcja sekurytyzacji syntetycznej portfela kredytów gotówkowych i ratalnych Santander Consumer Bank S.A.

W dniu 29 czerwca 2024 r. Santander Consumer Bank S.A. przeprowadził transakcję sekurytyzacji syntetycznej portfela kredytów gotówkowych i ratalnych Santander Consumer Bank S.A. w łącznej kwocie 3,4 mld zł. Transakcja jest elementem strategii optymalizacji kapitału Tier 1, a jej celem jest uzyskanie ulgi kapitałowej na portfelu kredytów detalicznych.

Konstrukcja transakcji przewiduje podział sekurytyzowanego portfela na trzy transze: senioralną (88,77% portfela), mezzanine (8,23%, portfela) i junior, tj. transzę pierwszej straty (3% portfela).

Transakcja ma formę sekurytyzacji syntetycznej STS z rozpoznaniem przeniesieniem istotnej części ryzyka. W ramach umowy podpisanej z inwestorem prywatnym Bank pozyskał gwarancję finansową na 100% transzy mezzanine. Dodatkowo w celu zabezpieczenia realizacji płatności inwestor złożył depozyt środków pieniężnych w wysokości odpowiadającej gwarantowanej sumie w ramach gwarancji finansowej.

Transakcja zawiera półroczny okres rewolwingowy (replenishmentu), podczas którego Bank ma możliwość uzupełniania zamortyzowanej kwoty portfela sekurytyzowanego nowymi ekspozycjami spełniającymi kryteria określone w umowie. Transakcja nie posiada elementu finansowania, a objęty nią wyselekcjonowany portfel kredytów gotówkowych i ratalnych pozostaje w bilansie Banku.

Według stanu na 31 grudnia 2024 r. wartości bilansowe brutto transz wyniosły łącznie 3,4 mld zł.

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

Santander Bank Polska S.A. inwestuje w digitalizację i rozwój narzędzi cyfrowych oraz wdraża procesy omnikanalowe, zapewniając wysoką innowacyjność i jakość oferowanych usług. Systematycznie dodaje nowe funkcjonalności i rozwiązania w kanałach dystrybucji oraz poszerza dostępność usług. Kładzie nacisk na rozwój sprzedaży w kanałach zdalnych oraz realizuje strategię oddziałów samoobsługowych w zakresie obrotu gotówkowego.

Podstawowe dane dot. kanałów dystrybucji

Santander Bank Polska S.A.	31.12.2024	31.12.2023
Oddziały (lokalizacje)	311	319
Stanowiska zewnętrzne	2	2
Strefy Santander (wyspy akwizycyjne)	11	15
Placówki partnerskie	166	171
Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	6	6
Bankomaty jednofunkcyjne ¹⁾	130	429
Urządzenia dualne ¹⁾	1 242	975
Zarejestrowani klienci bankowości internetowej i mobilnej ²⁾ (w tys.)	5 197	5 012
Cyfrowi (aktywni) klienci bankowości internetowej i mobilnej ³⁾ (w tys.)	3 765	3 497
Cyfrowi (aktywni) klienci bankowości mobilnej ⁴⁾ (w tys.)	3 112	2 608
iBiznes24 - zarejestrowane firmy ⁵⁾ (w tys.)	27	26

1) Sieć bankomatów Santander Bank Polska S.A. obsługiwanych przez wyspecjalizowanych operatorów na koniec 2024 r. w wyniku migracji urządzeń rozpoczętej w 2023 r.

2) Liczba klientów z podpisaną umową o dostęp do usług bankowości elektronicznej, umożliwiającą zdalne korzystanie z dostępnych produktów i usług.

3) Liczba aktywnych klientów bankowości internetowej i mobilnej (digital customers), którzy przynajmniej raz w ostatnim miesiącu danego okresu sprawozdawczego zalogowali się do bankowości internetowej lub bankowości mobilnej bądź też sprawdzili saldo bez logowania.

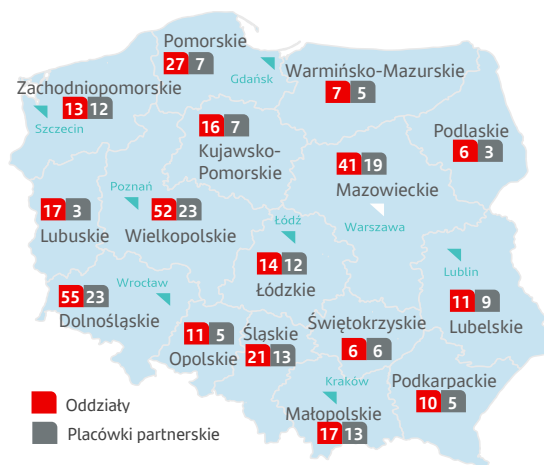
4) Liczba aktywnych klientów bankowości mobilnej, którzy przynajmniej raz w ostatnim miesiącu danego okresu sprawozdawczego logowali się do aplikacji mobilnej lub jej lekkiej wersji bądź też sprawdzili saldo bez logowania.

5) Linia dotyczy klientów korzystających z serwisu iBiznes24, tj. platformy elektronicznej dla klienta biznesowego (iBiznes24, iBiznes 24 mobile i iBiznes 24 Connect).

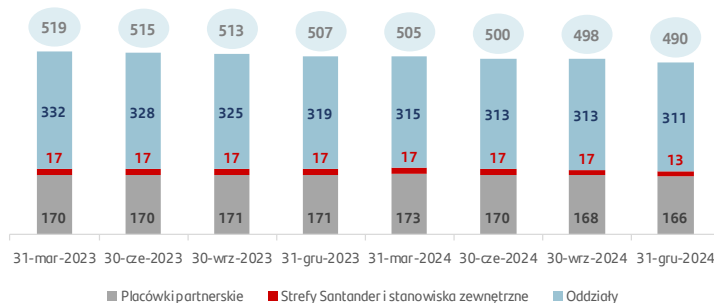
Stacjonarne kanały dystrybucji

Na dzień 31 grudnia 2024 r. Santander Bank Polska S.A. dysponował siecią złożoną z 311 oddziałów, 2 stanowisk zewnętrznych, 11 stref Santander oraz 166 placówek partnerskich. W ciągu 2024 r. liczba placówek bankowych (oddziałów, stanowisk zewnętrznych i wysp akwizycyjnych) zmniejszyła się o 12, a placówek partnerskich o 5.

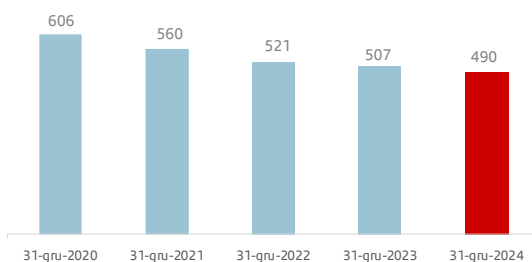
> Rozkład geograficzny oddziałów i placówek partnerskich Santander Bank Polska S.A.



Liczba oddziałów i placówek partnerskich Santander Bank Polska S.A.
w poszczególnych kwartałach lat 2023-2024



Liczba oddziałów i placówek partnerskich
Santander Bank Polska S.A. w latach 2020-2024



Priorytety w zakresie rozwoju sieci placówek

- Modernizacja placówek, w tym relokacje, liftingi i zmniejszenia.
- Dalsze uruchamianie oddziałów w modelu obsługi bezgotówkowej.
- Wdrażanie strategii pokrycia sieci.
- Kontynuacja procesu optymalizacji/partneryzacji oddziałów z uwzględnieniem analizy kosztów eksploatacji.

Wśród działań przeprowadzonych w 2024 r. w sieci oddziałowej na uwagę zasługują następujące:

- Uruchomienie dwóch nowych oddziałów w Poznaniu w różnych formatach: w modelu tradycyjnym i w modelu Work Cafe Light, łączącym funkcje tradycyjnego oddziału (z obsługą gotówkową i dostępem do specjalistów bankowych) z dodatkową przestrzenią do pracy i spotkań klientów.
- Kontynuacja procesu wdrażania bezgotówkowego modelu obsługi w oddziałach ze strefami samoobsługowymi czynnymi przez 24h na dobę. Do końca grudnia 2024 r. liczba oddziałów działających w trybie bezgotówkowym wzrosła do 79.
- Likwidacja 8 oddziałów w ramach działań optymalizujących sieć placówek.
- Przekształcenie 2 oddziałów na placówki partnerskie oraz przeprocesowanie zmiany partnera dla 15 placówek.
- Rozszerzanie dostępności oddziałów dla klientów z niepełnosprawnościami.

W ramach projektu „Oddziały bez barier” Bank od wielu lat rozszerza dostępność oddziałów dla klientów z niepełnosprawnościami. W efekcie tych działań:

- We wszystkich oddziałach i placówkach partnerskich obowiązują „Standardy Obsługi bez barier”.
- We wszystkich oddziałach dostępne są przenośne pętle indukcyjne, czyli urządzenia ułatwiające prowadzenie rozmowy klientom niedosłyszącym, korzystającym z aparatów słuchowych.
- 99% bankomatów Banku posiada funkcje ułatwiające korzystanie z nich osobom z niepełnosprawnościami, między innymi udźwiękowienie (tzw. mówiące bankomaty/wpłatomaty), możliwość przetaczania ekranu w tryb wysokiego kontrastu lub jego wygaszenia oraz oznaczenia w alfabecie Braille’a.
- 74% oddziałów Banku zapewnia samodzielny dostęp osobom poruszającym się na wózkach lub osobom o indywidualnych potrzebach.
- 52 oddziały są wyposażone w ścieżkę dotykową, a 15 oddziałów w mapy tyflograficzne.
- W 60 lokalizacjach zamontowany jest TOTUPOINT, tj. system nawigacyjno-informacyjny wspomagający orientację przestrzenną.

Na koniec grudnia 2024 r. w modelu Private Banking współpracę z klientem prowadziło 64 bankierów prywatnych rozlokowanych w 24 miastach w całej Polsce (4 Centrach Private Banking oraz 20 placówkach dostosowanych do obsługi klientów Private Banking).

Obsługa firm i przedsiębiorstw z segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej odbywała się za pośrednictwem dwóch Departamentów: Departamentu Klienta Biznesowego i Departamentu Klienta Korporacyjnego. W ich strukturach działało 6 Centrów Bankowości (3 Bankowości Biznesowej i 3 Bankowości Korporacyjnej) poprzez 29 biur rozmieszczonych w obrębie trzech regionów na terenie całego kraju. Dodatkowo 4 biura zajmowały się obsługą klientów Premium oraz z sektora publicznego i nieruchomości komercyjnych.

Sieć pośredników

Kanały dystrybucji pośredniej, których podstawowym zadaniem jest akwizycja nowych klientów, obejmują głównie agentów i pośredników/brokerów.

- Na koniec grudnia 2024 r. liczba agentów współpracujących w ramach Mobilnej Sieci Agencyjnej wynosiła ponad 200 osób. Korzystając z ich pośrednictwa, Bank oferował kredyty gotówkowe, kredyty hipoteczne, kredyty dla małych i średnich firm, ubezpieczenia kredytów, rachunki osobiste i firmowe oraz leasing.
- Współpraca z pośrednikami sieciowymi w zakresie produktów hipotecznych zarządzana była centralnie w oparciu o 10 umów. Oferta kredytów hipotecznych oraz zasady współpracy między Bankiem i brokerami nie uległy zmianie.
- W trybie scentralizowanego zarządzania Bank współpracował (w oparciu o ponad 360 umów) z pośrednikami sieciowymi i lokalnymi na rynku pośrednictwa usług finansowych w zakresie kredytów gotówkowych, produktów dla małych i średnich przedsiębiorstw oraz rachunków osobistych.

Bankomaty

Na 31 grudnia 2024 r. sieć urządzeń samoobsługowych Santander Bank Polska S.A. obejmowała łącznie 1 372 urządzenia, tj. 130 bankomatów realizujących wyłącznie wypłaty i 1 242 urządzenia dualne (wptyły i wypłaty), w tym 1 159 recyklerów z zamkniętym obiegiem gotówki.

Od września 2023 r. do listopada 2024 r. Bank przeprowadził proces migracji maszyn do obsługi w modelu ATM-as-a-service przez Euronet i ITCARD. Współpracując z wyspecjalizowanymi operatorami, Bank zapewnia klientom nowoczesne i wygodne bankomaty i wpłatomaty, a także szybki serwis i wysoką efektywność w razie awarii.

W III kwartale 2024 r. w bankomatach Santander Bank Polska S.A. udostępniona została opcja zamiany tekstu na mowę, co umożliwia osobom niewidzącym i słabowidzącym wykonywanie wszystkich typów transakcji bez dodatkowej asysty. Ponadto znacząco zwiększono liczbę bankomatów wyposażonych w czytniki zbliżeniowe i umożliwiono korzystanie z kart zapisanych w portfelach cyfrowych.

Kanały zdalne

W 2024 r. Santander Bank Polska S.A. kontynuował rozwój funkcjonalności i wydajności cyfrowych kanałów kontaktu z klientem zgodnie z długoterminową strategią zwiększania ich udziału w akwizycji i sprzedaży Grupy. Wprowadzane zmiany zorientowane były na poprawę użyteczności dotychczasowych funkcji i procesów, dodawanie nowych i podnoszenie bezpieczeństwa operacyjnego. Ponadto kontynuowano integrację kanałów, ujednolicając obsługę klienta w Banku.

Kanał elektroniczny	Wybrane rozwiązania i usprawnienia wprowadzone w 2024 r.
Portal santander.pl	<ul style="list-style-type: none">▶ W 2024 r. działania rozwojowe w kanale santander.pl koncentrowały się na nowych rozwiązaniach wspierających sprzedaż. Użytkownikom ułatwiono dostęp do produktów i usług, m.in. poprzez przekierowywanie ich do aplikacji mobilnej podczas przeglądania portalu z użyciem telefonu. Wzmocniono personalizację przekazu do użytkownika portalu w oparciu o jego dotychczasową aktywność.▶ Wdrożono nowy mechanizm zarządzania zgodami na pliki cookie oraz zaktualizowano Politykę Cookie dla santander.pl. Nowy mechanizm spełnia aktualne wymogi regulacyjno-prawne oraz jest spójny we wszystkich kanałach kontaktu z klientem.▶ Kontynuowano prace nad wdrażaniem wytycznych WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) w santander.pl, osiągając dostępność cyfrową na poziomie 84%. Sukcesywnie wdrażane są kolejne poprawki i zmiany, aby zbliżyć się do poziomu 100%.▶ Prowadzono działania wizerunkowe na stronach internetowych Banku, wspierając akcję charytatywną "Pomnażamy dobro" dla powodziń i Festiwal Letnie Brzmienia.▶ Wdrożono nowy system zabezpieczeń re-Captcha, chroniący formularze Banku przed cyberatakami.▶ Poprawiono widoczność domeny Banku w sieci, co ułatwia użytkowanie portalu.

Kanał elektroniczny	Wybrane rozwiązania i usprawnienia wprowadzone w 2024 r. (cd.)
Bankowość internetowa i mobilna	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W 2024 r. koncentrowano się na usprawnianiu użyteczności nowej wersji aplikacji Santander mobile, czego efektem są nowe funkcjonalności, m.in.: <ul style="list-style-type: none"> ▷ asystent finansów, umożliwiający analizowanie wpływów i wydatków na kontach oraz kartach kredytowych w określonych kategoriach; ▷ podgląd limitów przelewów w aplikacji; ▷ subskrypcje – informacje o opłacanych usługach, w tym podsumowanie wydatków za subskrypcje; ▷ Santander w podróży - usługi i podpowiedzi, które mogą się przydać przed i w czasie podróży; ▷ nowe podpowiedzi na temat kart kredytowych w Poradniku cenowym; ▷ możliwość otwarcia rachunku walutowego w 12 różnych walutach. ▶ W aplikacji i bankowości internetowej udostępniono: <ul style="list-style-type: none"> ▷ nowe waluty w Kantorze Santander: NOK, SEK, DKK, CZK, JPY, HUF, AUD i CAD; ▷ Konto24 walutowe obejmujące nowe waluty NOK, SEK, DKK, CZK, JPY, HUF, AUD i CAD; ▷ rozszerzenie wielowalutowości do 8 walut: EUR, USD, GBP i od teraz w: CHF, NOK, SEK, DKK, CZK.
Santander Open	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W 2024 r. usługi Santander Open zostały rozszerzone o Nest Bank w zakresie inicjowania przelewów (usługa PIS) oraz o Velobank w zakresie integracji rachunków on-line (usługa AIS). Tym samym klienci Santander Bank Polska S.A. mogą integrować rachunki on-line (usługa AIS) prowadzone w dziesięciu bankach: Alior Bank, Bank Millennium, BNP Paribas, Crédit Agricole, ING Bank Śląski, mBank, Nest Bank, PKO BP, Pekao S.A i Velo Bank, a także inicjować przelewy (usługa PIS) w stosunku do rachunków prowadzonych w ww. bankach z wyjątkiem Velo Bank. ▶ Agregowanie rachunków oraz inicjowanie przelewów jest możliwe zarówno w bankowości elektronicznej Santander internet, jak i w aplikacji Santander mobile.
Contact Centre (Obszar Multikanalowej Komunikacji i Obszar Dystrybucji Zdalnej)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Usprawniono procesy Contact Centre i wzmocniono je pod względem technologicznym. Między innymi: <ul style="list-style-type: none"> ▷ Uruchomiono proces sprzedaży ubezpieczenia komunikacyjnego przez telefon oraz umożliwiono klientom indywidualnym zakup ubezpieczenia komunikacyjnego na infolinii. ▷ Rozszerzono usługi infolinii i Doradcy online dla klientów firmowych m.in. o przyjmowanie dyspozycji wcześniejszej spłaty kredytu. ▷ Wdrożono aplikację do zarządzania incydentami w Contact Centre w celu poprawienia obiegu informacji i zapewnienia jej spójności dla klienta w przypadku zdarzeń awaryjnych. ▷ Wdrożono proces ustanawiania pełnomocnictwa do Santander online dla klienta indywidualnego oraz proces zmiany limitów mobile w kanale wideo dla klienta indywidualnego i firmowego. ▷ Dostosowano procesy do weryfikacji zastrzeżonego numeru PESEL. ▷ Umożliwiono klientom firmowym - za pośrednictwem Contact Centre - podniesienie do wartości maksymalnej miesięcznego limitu wydatków na firmowych kartach debetowych (wcześniej zmiana możliwa była tylko w oddziale). ▷ Udostępniono klientom firmowym możliwość przekazywania przez Poczta 2.0 (obok Infolinii i przez Doradcę Klienta) takich informacji jak: liczba zatrudnionych pracowników czy data zakończenia ostatniego roku obrotowego. ▷ Zwiększono bezpieczeństwo klientów poprzez wysyłkę powiadomień SMS z prośbą o kontakt z infolinią w przypadku przerwania rozmowy na czacie w związku z podejrzeniem oszustwa. ▷ Udostępniono nowe narzędzie do awizowania gotówki. ▷ Wdrożono nowe i zoptymalizowano istniejące procesy w narzędziu do wysyłki dokumentów dla klienta, skracając czas obsługi. ▷ Wdrożono proces identyfikacji klienta Mass, MŚP i Select za pomocą: a) Mobilnej Autoryzacji (narzędzia służącego także do potwierdzania tożsamości pracownika Banku w rozmowach wychodzących); b) usługi Click2Call (umożliwiającej traktowanie klienta kontaktującego się z aplikacją mobilnej jako klienta zidentyfikowanego). ▷ Wdrożono aplikację MIS do zarządzania testami wiedzy oraz do rozpatrywania zgłoszeń PAS. ▶ Zwiększono wykorzystanie botów: <ul style="list-style-type: none"> ▷ Rozszerzono kompetencje Sandiego o kolejne tematy związane z klientem firmowym oraz Select. Wprowadzono bota na stronę www.centrum24.pl, który odpowiada na pytania klientów mających problemy z logowaniem i inne. W chatbocie w menu głównym udostępniono przycisk „Przewodnik nowego klienta” z najważniejszymi informacjami dot. korzystania z usług Banku. ▷ Dostosowano Sandiego do standardów WCAG (m.in. możliwość korzystania z niego bez użycia myszki, komunikaty dla osób korzystających z czytników ekranu). ▷ Na początku lipca w menu głównym wirtualnego asystenta umieszczono zakładkę „Santander w podróży”, czyli miejsce, gdzie można znaleźć praktyczne informacje, ułatwiające klientom bankowanie podczas wakacyjnych wyjazdów. ▷ W 2024 r. wirtualny asystent Sandi udzielił ponad 1,2 mln odpowiedzi. ▷ Udostępniono komunikaty informacyjne i edukacyjne dla wybranych tematów na infolinii 1 9999, które są odtwarzane przed połączeniem z doradcą w celach edukacyjnych i z intencją skutecznego dotarcia z informacją do klientów, co służy wzmocnieniu ich pozytywnych doświadczeń w kontaktach z Bankiem.

Kanał elektroniczny	Wybrane rozwiązania i usprawnienia wprowadzone w 2024 r. (cd.)
Contact Centre (cd.) (Obszar Multikanalowej Komunikacji i Obszar Dystrybucji Zdalnej)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Podnoszono jakość obsługi: <ul style="list-style-type: none"> ▷ Zdobył 1. miejsca w głównej kategorii rankingu Złoty Bankier 2024, tj. „Złoty Bank – Najlepsza Wielokanałowa Jakość Obsługi” oraz 1. miejsca w badaniu NPS Benchmark MASS I fala w kategorii „Czas oczekiwania na połączenie z doradcą” oraz w „Ocenie ogólnej CC”. ▷ Wdrożono Hot Alerty dla badań SMSowych po kontakcie klienta z Contact Centre - kontakt z klientem w przypadku niskich ocen (detraktorów) w celu pogłębienia oceny/opinii klienta.
e-commerce	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 cyfrowa kont osobistych, kont firmowych i kredytu gotówkowego. Bank prowadzi również aktywne działania w kanałach elektronicznych (strona www, bankowość elektroniczna, aplikacja mobilna) skierowane do obecnych klientów, w ramach których oferowane są produkty dopasowane do ich potrzeb.

Nowe funkcjonalności serwisu iBiznes24 dla przedsiębiorstw korporacyjnych omówiono w rozdz. IX „Rozwój działalności biznesowej w 2024 r.” w części poświęconej Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

Baza klientów aktywnych w kanałach cyfrowych

Na 31 grudnia 2024 r. liczba klientów cyfrowych (digital) Santander Bank Polska S.A., tj. użytkowników bankowości elektronicznej korzystających z bankowości elektronicznej przynajmniej raz w miesiącu, wzrosła o 7,7% w stosunku rocznym do poziomu 3,8 mln i stanowiła 72,4% ogółu klientów z aktywnym dostępem do serwisu bankowości elektronicznej. Liczba aktywnych użytkowników bankowości mobilnej zwiększyła się w skali roku o 19,3% r/r do 3,1 mln, z czego 1,9 mln korzystało wyłącznie z Santander mobile, a 1,2 mln zarówno z bankowości mobilnej, jak i internetowej. W ciągu minionego roku użytkownicy aplikacji mobilnej wykonali 370,9 mln transakcji, co oznacza wzrost o 26,5% r/r. Jednocześnie liczba transakcji przeprowadzonych w internecie spadła o 5,3% r/r do 190,5 mln.

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

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

Santander Consumer Bank S.A.	31.12.2024	31.12.2023
Oddziały	38	50
Placówki partnerskie	233	250
Partnerzy sprzedaży kredytów samochodowych	1 124	1 266
Partnerzy sprzedaży kredytów ratalnych	5 638	5 887
Zarejestrowani klienci bankowości internetowej i mobilnej ¹⁾ (w tys.)	1 270	1 413
Cyfrowi (aktywni) klienci bankowości internetowej i mobilnej ²⁾ (w tys.)	691	751
Cyfrowi (aktywni) klienci bankowości mobilnej ³⁾ (w tys.)	491	403

1) Klienci, którzy zawarli umowę z SCB S.A. i przynajmniej raz skorzystali z systemu bankowości elektronicznej w okresie sprawozdawczym.

2) Liczba aktywnych klientów bankowości internetowej i mobilnej (digital customers), którzy przynajmniej raz w ostatnim miesiącu danego okresu sprawozdawczego zalogowali się do bankowości internetowej lub bankowości mobilnej bądź też sprawdzili saldo bez logowania

3) Liczba aktywnych klientów bankowości mobilnej, którzy przynajmniej raz w ostatnim miesiącu danego okresu sprawozdawczego logowali się do aplikacji mobilnej lub jej lekkiej wersji bądź też sprawdzili saldo bez logowania.

8. Rozwój IT

Rozwój zasobów IT

W 2024 r. zakończono jedno z największych przedsięwzięć technologicznych Banku ostatnich 5 lat, jakim jest wdrożenie nowoczesnego systemu autoryzacji i rozliczeń płatności kartowych. Projekt wymagał pełnej modernizacji kluczowej infrastruktury technologicznej: od migracji danych, poprzez integrację z istniejącymi systemami, aż po unowocześnienie architektury i wprowadzenie innowacyjnych funkcji.

Uruchomiona została ponadto uproszczona, pasywna wersja Santander mobile, która umożliwia klientom korzystanie z podstawowych funkcji nawet podczas przerw technicznych. Rozwiązanie to zwiększyło niezawodność i wydajność bankowości mobilnej, zapewniając jednocześnie wygodę i bezpieczeństwo jej użytkownikom. Nowa wersja aplikacji pozwala klientom na logowanie, sprawdzanie sald kont i depozytów, zastrzeżenie kart, kontakt z infolinią oraz korzystanie z mCommerce o każdej porze dnia i nocy.

W chmurze Azure uruchomiono platformę Data Lake, opartą na technologii Databricks. Rozwiązanie to umożliwia składowanie danych z różnych systemów w jednym miejscu, co znacząco upraszcza ich analizę i wspiera podejmowanie decyzji opartych na danych.

W 2024 r. Pion Transformacji Cyfrowej zatrudnił ponad 2 tys. pracowników etatowych, stanowiących stabilne i zrównoważone pod względem płci zasoby ludzkie. W strukturze zatrudnienia dominowały osoby z długoletnim stażem powyżej 9 lat, a udział kobiet i mężczyzn był wyrównany na poziomie 50%.

Główne kierunki rozwoju IT w 2024 r.

W 2024 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. koncentrowała się na dalszej cyfryzacji i automatyzacji, upraszczaniu procesów i produktów oraz rozwoju aplikacji mobilnej i funkcjonalności kanałów zdalnych w celu zapewnienia najwyższej jakości usług spełniających oczekiwania klientów w zakresie szybkości i wygody korzystania. Szczególny nacisk położono na bezpieczeństwo i utrzymanie stabilności systemów. Priorytetem jest też ochrona danych osobowych i finansowych klientów przed coraz bardziej zaawansowanymi cyberatakami, takimi jak ransomware, phishing, DDoS czy malware. Wzmoczona aktywność hakerów wymaga ciągłego monitorowania zagrożeń i szybkiego reagowania na incydenty.

Poniżej zaprezentowano wybrane projekty strategiczne Santander Bank Polska S.A. realizowane w 2024 r. w ramach głównych kierunków transformacji cyfrowej.

Rodzaj inicjatywy	Wybrane projekty strategiczne realizowane w 2024 r.
Zwiększanie dostępności, bezawaryjności i wydajności systemów Banku	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wdrożono nową wersję serwisu „Inwestor online” dla klientów Biura Maklerskiego Santander. Oprócz zaawansowanych i udoskonalonych narzędzi analitycznych w serwisie, klienci otrzymali zupełnie nową aplikację maklerską „Inwestor mobile 2.0”. ▶ Uruchomiono uproszczoną, pasywną wersję aplikacji Santander mobile, która umożliwiła klientom korzystanie z podstawowych funkcji nawet podczas przerw technicznych.
Uczestnictwo w globalnych inicjatywach optymalizacyjnych Grupy Santander	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Uruchomiono system do monitorowania międzynarodowych transakcji w ramach programu Grupowego OneFCC, zwiększając skuteczność wykrywania transakcji naruszających standardy regulacyjne. ▶ Wdrożono produkcyjnie środowisko chmurowej platformy danych Data Lake na Azure opartej na technologii DataBricks. ▶ Zakończono proces migracji transakcji kredytów konsorcjalnych do LoanIQ (platforma do zarządzania kredytami konsorcjalnymi) oraz zautomatyzowano realizację płatności Sorbnet.
Podnoszenie bezpieczeństwa systemów Banku	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W 2024 r. odbyły się kolejne serie testów awaryjnych Disaster Recovery, podczas których po raz pierwszy uwzględniono zarówno systemy krytyczne, jak i wspierające. Testy zakończyły się pełnym sukcesem. ▶ Zmigrowano główny system monitorujący transakcje płatnicze zlecane w bankowości elektronicznej na nowy system, podwyższający efektywność i umożliwiający wdrożenie modeli machine learning. Jednocześnie analizowano i rozwijano funkcjonujące reguły antyfraudowe, aby zapewnić klientom jak najwyższy poziom bezpieczeństwa. ▶ Wdrożono mobilną autoryzację w aplikacji Santander, umożliwiającą klientom weryfikację pracownika dzwoniącego z Banku. Rozwiązanie to podnosi bezpieczeństwo klientów w kontekście podejrzanych telefonów wykonywanych przez cyberprzestępców. ▶ Podejmowano liczne działania mające na celu edukację klientów na temat bieżących cyberzagrożeń. Klienci regularnie otrzymywali komunikację edukacyjną w bankowości internetowej i mobilnej (zasięg przekraczający 3 mln klientów). W mediach społecznościowych oraz w radiu realizowano odświeżoną kampanię „Nie wierz w bajki 2.0” skierowaną nie tylko do klientów, ale również do użytkowników internetu, w tym do osób korzystających z jego zasobów w ograniczonym zakresie. Zasięg działań w mediach społecznościowych osiągnął około 8,4 mln użytkowników, a w radiu 17,7 mln słuchaczy. We współpracy z Fundacją Santander Bank nagrał program edukacyjny skierowany do seniorów, a w ramach Związku Banków Polskich współtworzył kampanię „Nie pomagaj się okraść” emitowaną w różnych kanałach komunikacyjnych, w tym w telewizji. ▶ Zakończono działania mające na celu poprawę bezpieczeństwa cyfrowego zgodnie z wymogami DORA (np. zmiana umów z dostawcami, aby zawierały niezbędne zapisy dotyczące bezpieczeństwa cybernetycznego).
Automatyzacja i optymalizacja procesów operacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Z sukcesem zakończono proces migracji systemu autoryzacji transakcji kartowych. Nowy system to zupełnie nowa warstwa aplikacyjna oraz nowy silnik bazodanowy. Proces został przeprowadzony bez zakłóceń dla klientów oraz przerw w funkcjonowaniu usług. ▶ Zakończono migrację procesu obsługi 1 372 bankomatów do firm Euronet i ITCARD.

Poniżej zaprezentowano pozostałe kluczowe projekty optymalizacyjne i wynikające z wymogów regulacyjnych.

Rodzaj inicjatywy	Wybrane projekty optymalizacyjne realizowane w 2024 r.
Zwiększanie funkcjonalności kanałów bankowości elektronicznej i mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zdigitalizowano proces obsługi eWyciągów w kanałach zdalnych, co umożliwiło klientom modyfikację ustawień i zarządzanie kontami bez konieczności wizyty w placówce. Wprowadzono również opcję dostarczania eWyciągów dotyczących rachunków dzieci do skrzynki pocztowej Poczta 2.0 rodzica, zwiększając wygodę i kontrolę opiekunów nad finansami dzieci. ▶ Wprowadzono pasywne udostępnianie ekranu klientów iBiznes24 podczas rozmów telefonicznych z doradcami, dzięki czemu mogą oni precyzyjnie i szybko udzielać klientom fachowej pomocy w zakresie korzystania z bankowości elektronicznej oraz asystować przy składaniu zleceń lub wypełnianiu e-Wniosku. ▶ Uruchomiono wsparcie systemowe dla klientów korporacyjnych korzystających z modułu Trade Finance w bankowości elektronicznej iBiznes24 (np. podczas składania nowych zleceń, jak i na każdym etapie trwania transakcji).
Optymalizacja procesów kredytowych	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wdrożono zdalny proces wnioskowania o obniżenie limitu kredytowego w segmencie detalicznym, eliminując konieczność wizyty klienta w oddziale w celu dopełnienia formalności. ▶ W centralnym procesie hipotecznym wdrożono możliwość zdalnego realizowania E2E dyspozycji zmiany zabezpieczeń, ograniczając wizyty klientów w oddziale. ▶ Usprawniono proces kredytowy, w tym weryfikację, wypłatę nowych kredytów i rozliczenie starych. Wprowadzono prostsze rozwiązania i ułatwiono składanie wniosków o zmiany po sprzedaży. Zaimplementowano również system automatycznej wypłaty kredytu refinansowanego oraz zarządzanie jego zabezpieczeniem i zobowiązaniami. ▶ Zaimplementowano ePodpis dla dokumentów kredytowych w oddziałach i u partnerów w celu uproszczenia i przyspieszenia procesu zawierania umów kredytowych. ▶ Wdrożono system umożliwiający automatyczne przysyłanie dokumentów związanych z kredytem hipotecznym bezpośrednio do klienta w formie cyfrowej. Rozwiązanie to przyspiesza obieg dokumentów, zwiększa bezpieczeństwo oraz minimalizuje ryzyko błędów. ▶ Scentralizowano proces obsługi dyspozycji syndyków dla rachunków klientów w upadłości konsumenckiej. Nowe rozwiązanie upraszcza zarządzanie, poprawia koordynację działań i standaryzuje procedury, minimalizując ryzyko błędów.
Rozwój oferty produktowej i usługowej	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rozszerzono ofertę karty wielowalutowej (wydawanej do kont walutowych) dla klienta indywidualnego, poprzez wprowadzenie nowych walut w ofercie. Klienci, wnioskując o aktywację tej funkcjonalności, mogą dodać do dotychczasowych walut (EUR, USD, GBP), także CZK, SEK, DKK, NOK i CHF.
Automatyzacja i optymalizacja pozostałych procesów operacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wdrożono zmiany w robocie do obsługi umów z gwarancjami de minimis, wynikające z nowej umowy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. ▶ Uruchomiono nową usługę w obszarze bankowości transakcyjnej w banku (instalacja u klienta urządzenia umożliwiającego przechowywanie gotówki ze sprzedaży). ▶ W procesach operacyjnych zautomatyzowano m.in.: zamykanie rachunków, weryfikację numeru PESEL, usuwanie blokad, obsługę spadkobrania, weryfikację zabezpieczeń oraz procesy kredytowe i rozliczanie wynagrodzeń dla zewnętrznych sieci sprzedaży. Dzięki tym rozwiązaniom zredukowano ryzyko, obciążenie pracą i poprawiono satysfakcję klientów. ▶ Wdrożono Click2Call (klient dzwoniący na nr telefonu 19999 z poziomu aplikacji mobilnej trafia do wskazanego doradcy). ▶ Zautomatyzowano i zoptymalizowano proces zamykania rachunków nieaktywnych od 10 lat dla klientów indywidualnych. ▶ Uruchomiono usługę DRONN, która polega na inicjowaniu przez voicebota rozmowy telefonicznej z klientami na etapie wczesnego przeterminowania należności.

Rodzaj inicjatywy	Wybrane projekty optymalizacyjne realizowane w 2024 r. (cd.)
Realizacja wymogów regulacyjnych	<ul style="list-style-type: none">▶ Wprowadzono proces self-service umożliwiający klientom MŚP (małym i średnim przedsiębiorstwom), Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (CIB) oraz Bankowości Biznesowej i Komercyjnej (BCB) samodzielną aktualizację danych wykorzystywanych w sprawozdawczości FINREP (raporty finansowe dla regulatora). Usprawniono raportowanie tych danych, a także wzmocniono mechanizmy kontrolne w zakresie pozyskiwania, przepływu i przekazywania informacji.▶ W bankowej hurtowni danych zaktualizowano informacje potrzebne do raportowania kwestii związanych z ESG (Environmental, Social, Governance). Zautomatyzowano proces rejestracji świadectw energetycznych przy składaniu dokumentów do kredytu hipotecznego oraz wprowadzono system monitorowania brakujących świadectw energetycznych budynków.▶ W III kwartale 2024 r. wstrzymano prace nad reformą WIBOR z powodu przeglądu stawek referencyjnych przez Komisję Stabilności Finansowej Narodowego Banku Polskiego. Projekt zostanie wznowiony po przekazaniu decyzji o nowej stawce zastępującej WIBOR.▶ W ramach Rekomendacji U zmodyfikowano systemy bankowe, zaktualizowano regulacje wewnętrzne, zmieniono produkty ubezpieczeniowe oraz wprowadzono nowe kontrole, aby dostosować działalność bancassurance do wymogów nowej Rekomendacji U i zminimalizować ryzyka prawne oraz regulacyjne.▶ W ramach pomocy dla powodźnian zrealizowano wsparcie z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców, obejmujące obsługę wniosków dla kredytów hipotecznych. Wdrożono również możliwość zawieszenia rat oraz dostosowano robota do przyjmowania wniosków przez bankowość elektroniczną.▶ Wdrożono wymagane zmiany sprawozdawcze dla płatności transgranicznych w Centralnym Elektronicznym Systemie Informacji o Płatnościach (CESOP).▶ Zoptymalizowano i scentralizowano nowy model obsługi upadłości konsumenckiej.▶ Przygotowano wdrożenie pod nowe wytyczne dla wakacji kredytowych wynikające z nowelizacji ustawy (zmiany warunków, m.in. weryfikacji dochodu klienta).▶ Zaimplementowano nową wersję nadzorczego raportowania EMIR REFIT wszystkich transakcji skarbowych, tworząc repozytorium transakcji zgodnie z regulacją EMIR (European Markets Infrastructure Regulation).▶ Dostosowano system rozliczający dotacje rządowe do kredytów rolnych, aby automatycznie udostępniał dane osobowe zgodnie z wymogami regulacyjnymi.▶ Rozpoczęto współpracę z nowym Domem Maklerskim Noble Securities S.A. w zakresie obsługi rozliczeń transakcji zawieranych na Giełdzie Papierów Wartościowych (GPW) oraz papierów wartościowych w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych dla klienta jako płatnika w PLN.

Główne kierunki dalszego rozwoju IT

W 2025 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. będzie kontynuować budowę rozwiązania chmurowego Amazon AWS Landing Zone, tworząc model operacyjny dla dalszego wykorzystywania usług chmurowych. Zaplanowano też kolejne działania związane z wdrożeniem nowej platformy zarządzania relacjami z klientami oraz implementacją nowego systemu antyfraudowego.

Wprowadzone zostaną funkcje samodzielnego resetu hasła przez klienta w celu zwiększenia wygody użytkowników, redukcji obciążenia obsługi klienta oraz poprawy dostępności usług bankowych w trybie 24/7. Uruchomiony też zostanie nowy proaktywny proces identyfikacji klientów o wysokim ryzyku przeterminowania płatności.

Prowadzone będą prace nad wdrożeniem masowego refinansowania kredytów hipotecznych z oprocentowaniem zmiennym kredytami z oprocentowaniem stałym, konwertowanymi w drodze automatycznej decyzji kredytowej bez konieczności dostarczenia dokumentów. Celem tych działań jest zmniejszenie wpływu zmienności stóp procentowych na portfel kredytów hipotecznych i zapewnienie klientom stabilnych rat przez określony okres.

Rozwijany będzie system automatyzacji konwersji i obsługi sprzedaży kredytów hipotecznych na stałe oprocentowanie w zakresie dodania drugiego kredytobiorcy oraz pełnej automatyzacji wypłaty kredytu i rozliczenia bieżącego kredytu.

Bank umożliwi również klientom wnioskowanie o kredyt hipoteczny przez oddziały partnerskie w procesie centralnym.

Kontynuowane będą prace związane z zastąpieniem bieżącego systemu do realizacji procesów transakcyjnych, sprzedażowych i posprzedażowych w placówkach bankowych, operacjach i w call-center, a także projekt dostosowujący płatności do standardu ISO20022, obejmujący m.in. migrację z Sorbnet2 do Sorbnet3 oraz przejście na komunikaty XML zgodne z wymogami SWIFT.

Osiągnięcia w zakresie innowacyjności oraz badań i rozwoju

Pojawiające się technologie, takie jak np. sztuczna inteligencja, big data czy cyberzagrożenia, redefiniują sposób działania instytucji bankowych. Banki kreują innowacyjne rozwiązania oparte o nowoczesne technologie.

W 2024 r. Santander Bank Polska S.A. kontynuował rozwój innowacyjnego rozwiązania, jakim jest aplikacja Santander mobile, z której na 31 grudnia 2024 r. korzystało 3 mln klientów. Aplikacja Santander mobile to rozwiązanie na skalę międzynarodową i największe tego typu wdrożenie w Europie. Jest to narzędzie intuicyjne i bezpieczne, które pomaga Bankowi budować NPS oraz rozwijać kontakt z klientami.

W aplikacji wdrożono szereg kolejnych innowacyjnych rozwiązań, m.in.:

- klienci indywidualni i firmowi mogą połączyć się z doradcami naszej infolinii 19999, prosto z aplikacji, jako klienci już zidentyfikowani;
- oddzielono przelewy krajowe od walutowych i zagranicznych;
- zmieniono wygląd i zmniejszono liczbę kroków w przelewie;
- umożliwiono składanie wniosków o świadczenia w programie Rodzina 800+ i Dobry start 300+ oraz aktualizację dokumentu tożsamości.

W 2024 r. utworzono bunkier danych, czyli kolejną lokalizację, w której przechowywane są krytyczne dane Banku. Bunkier jest niezależny od już istniejących centrów przetwarzania danych (Data Centers). W ten sposób podniesiono bezpieczeństwo danych i odporność na nieprzewidziane zdarzenia zewnętrzne, mogące wpływać na ciągłość usług świadczonych przez Bank.

Ponadto wprowadzonych zostało wiele usprawnień w wirtualnym asystencie Sandi dla użytkowników strony santander.pl, w tym:

- „Przewodnik nowego klienta”, czyli porady dot. tego jak bankować z Santander;
- „Santander w podróży”, czyli sekcję dotyczącą m.in. przewalutowania, czy też transakcji zagranicznych;
- poszerzono bazę wiedzy w języku angielskim oraz przygotowano odpowiedzi na najczęściej poruszane tematy;
- dostosowano stronę do wymogów WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) i wprowadzono usprawnienia, dzięki którym łatwiej korzystać z bota osobom ze szczególnymi potrzebami.

9. Nakłady inwestycyjne

W 2024 r. nakłady inwestycyjne Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A wyniosły 632,7 mln zł w porównaniu z 634,9 mln zł w 2023 r. W strukturze wydatków dominujący udział miały przedsięwzięcia, których przedmiotem był rozwój systemów i oprogramowania, infrastruktury i sprzętu IT, a także zakup i utrzymanie licencji na oprogramowanie. Ze względu na wielkość nakładów i korzyści dla klientów na uwagę zasługuje szczególności wdrożenie nowej wersji serwisu „Inwestor online” dla klientów Biura Maklerskiego Santander oraz pasywnej wersji aplikacji Santander mobile. Ponadto uruchomiono nowoczesny system autoryzacji i rozliczeń płatności kartowych oraz system do monitorowania transakcji międzynarodowych. Kontynuowano działania mające na celu poprawę funkcji antyfraudowych i bezpieczeństwa cyfrowego systemów oraz wdrożono produkcyjnie środowisko chmurowej platformy danych Data Lake na Azure opartej na technologii Databricks. Zakończono migrację transakcji kredytów konsorcjalnych do wyspecjalizowanej platformy do zarządzania kredytami konsorcjalnymi oraz zautomatyzowano realizację płatności Sorbnet.

Najbardziej kapitałochonne projekty informatyczne zostały opisane powyżej w sekcji „Najważniejsze projekty IT” oraz w sekcji „Kanały zdalne”.

Istotną pozycją nakładów inwestycyjnych były też wydatki na oddziały i ich wyposażenie w związku z kontynuacją procesu modernizacji i transformacji wybranych placówek oddziałowych na najbardziej odpowiednie formaty (oddziały bezgotówkowe, work cafe, smart red, nowy model dystrybucji). Dopuszono również budynki centrali.

X. Sytuacja finansowa w 2024 r.

1. Skonsolidowany rachunek zysków i strat

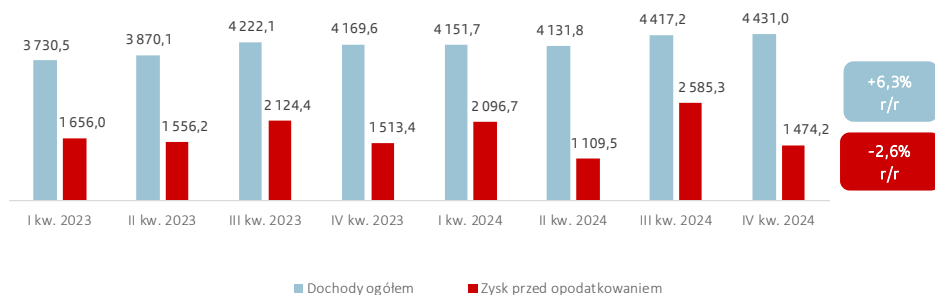
Struktura zysku Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. przed opodatkowaniem

Skrócony skonsolidowany rachunek zysków i strat Grupy Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)	2024	2023	Zmiana r/r
Dochody ogółem	17 131,7	15 992,3	7,1%
- Wynik z tytułu odsetek	13 873,2	13 115,9	5,8%
- Wynik z tytułu prowizji	2 909,5	2 717,0	7,1%
- Pozostałe dochody ¹⁾	349,0	159,4	118,9%
Koszty ogółem	(5 065,0)	(4 715,0)	7,4%
- Koszty pracownicze i koszty działania	(4 237,7)	(3 934,8)	7,7%
- Amortyzacja ²⁾	(614,2)	(569,5)	7,8%
- Pozostałe koszty operacyjne	(213,1)	(210,7)	1,1%
Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych	(983,4)	(1 149,4)	-14,4%
Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych ³⁾	(3 101,3)	(2 592,3)	19,6%
Udział w zysku/stracie jednostek wycenianych metodą praw własności	102,3	96,9	5,6%
Podatek od instytucji finansowych	(818,6)	(782,5)	4,6%
Skonsolidowany zysk przed opodatkowaniem	7 265,7	6 850,0	6,1%
Obciążenie z tytułu podatku dochodowego	(2 020,9)	(1 902,2)	6,2%
Zysk za okres	5 244,8	4 947,8	6,0%
- Zysk należny udziałowcom jednostki dominującej	5 212,7	4 831,1	7,9%
- Zysk należny udziałowcom niesprawującym kontroli	32,1	116,7	-72,5%

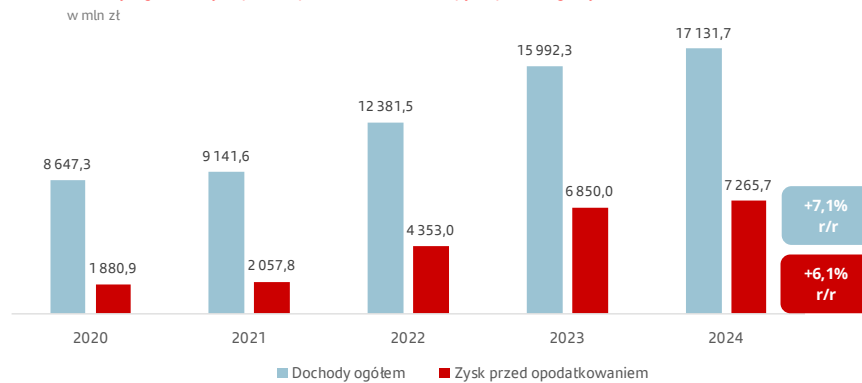
- 1) Pozostałe dochody to całość dochodów pozaodsetkowych i pozaprowizyjnych Grupy, na które składają się następujące pozycje pełnego rachunku zysków i strat: przychody z tytułu dywidend, wynik handlowy i rewaluacja, wynik na pozostałych instrumentach finansowych, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie i pozostałe przychody operacyjne.
- 2) Amortyzacja obejmuje amortyzację rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych oraz amortyzację składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania.
- 3) Linia obejmuje zawiązania i rozwiązania rezerw na ryzyko prawne i sprawy sporne związane z kredytami hipotecznymi w walutach obcych. Wraz z linią „Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie” (ujęta w tabeli w „Pozostałych dochodach”) prezentuje całokształt wpływ ryzyka prawnego ww. kredytów na wyniki Grupy z uwzględnieniem podejścia księgowego opartego o MSSF 9. Począwszy od 1 stycznia 2022 r. Grupa wycenia i prezentuje ryzyko prawne portfela kredytów hipotecznych w walutach obcych, pomniejszając wartość bilansową brutto kredytów wg MSSF 9, a w przypadku braku ekspozycji (lub jej niewystarczającej wartości na pokrycie szacowanej rezerwy) ewidencjonuje ją zgodnie z MSR 37.

Dochody ogółem i zysk przed opodatkowaniem Grupy w poszczególnych kwartałach 2023 r. i 2024 r.

w mln zł



Dochody ogółem i zysk przed opodatkowaniem Grupy w poszczególnych latach 2020-2024



Zysk przed opodatkowaniem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres dwunastu miesięcy zakończony 31 grudnia 2024 r. wyniósł 7 265,7 mln zł i był wyższy o 6,1% r/r, a zysk należny akcjonariuszom jednostki dominującej osiągnął wartość 5 212,7 mln zł, co oznacza wzrost r/r o 7,9%.

W tabeli zamieszczonej poniżej w części „Porównywalność okresów” zebrano wybrane pozycje rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A., które wpływają na porównywalność analizowanych okresów. Po dokonaniu odpowiednich korekt,

- porównywalny zysk przed opodatkowaniem zwiększył się o 9,6% r/r;
- porównywalny zysk należny akcjonariuszom podmiotu dominującego zwiększył się o 11,7% r/r.

Porównywalność okresów

Wybrane pozycje RZiS wpływające na porównywalność okresów

	2024	2023
Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych <i>(linia RZiS)</i>	▶ 3 101,3 mln zł	▶ 2 592,3 mln zł
Składki na rzecz BFG (na fundusz przemysłowej restrukturyzacji banków) ujęte przez Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A. <i>(koszty działania)</i>	▶ 249,9 mln zł	▶ 174,6 mln zł
Ujemna korekta przychodów odsetkowych z tytułu kredytów mieszkaniowych dotycząca tzw. ustawowych wakacji kredytowych <i>(przychody z tytułu odsetek)</i>	▶ 134,5 mln zł – jednorazowa korekta (zaliczona w ciężar II kwartału 2024 r.) dotycząca tzw. wakacji kredytowych przystępujących w 2024 r. kredytobiorcom kredytów mieszkaniowych w złotych pod warunkiem spełnienia określonych kryteriów	▶ 49,3 mln zł – aktualizacja korekty przychodów odsetkowych z tytułu tzw. wakacji kredytowych obowiązujących w latach 2022-2023 dla kredytobiorców złotych kredytów mieszkaniowych dokonana w związku ze zmianą założeń w zakresie partycypacji klientów w programie.
Negatywny wpływ zmiany kryteriów definiujących istotny wzrost ryzyka kredytowego <i>(odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych)</i>	▶ 130,8 mln zł - dotworzenie odpisów z tytułu oczekiwanych strat kredytowych Banku w efekcie zmiany kryteriów istotnego wzrostu ryzyka kredytowego decydujących o klasyfikacji ekspozycji do koszyka 2	▶ Nie dotyczy
Koszty ugód dotyczących kredytów hipotecznych w walutach obcych <i>(wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie)</i>	▶ 74,1 mln zł	▶ 329,8 mln zł

Podsumowanie czynników kształtujących zysk Grupy w okresie w 2024 r.

Zmiany w kluczowych składowych skonsolidowanego zysku przed opodatkowaniem za 2024 r. w porównaniu z 2023 r.

w mln zł



W 2024 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. odnotowała solidny wzrost wyniku odsetkowego (+5,8% r/r) w otoczeniu charakteryzującym się niższym w stosunku rocznym, lecz wciąż wysokim poziomem stóp procentowych i zwiększonym popytem na kredyt, zwłaszcza konsumpcyjny i dla przedsiębiorstw.

Akcja kredytowa w segmencie detalicznym przyspieszyła wraz z konsumpcją prywatną wspartą przez wzrost dochodów gospodarstw domowych i lepsze nastroje konsumentów. W związku z finalizacją rządowego programu „Bezpieczny Kredyt 2%” na początku roku sprzedaż kredytów hipotecznych zwiększyła się skokowo, a po jego wygaśnięciu wyhamowała. Obserwowano ponadto kontynuację wzrostu wolumenów z tytułu finansowania przedmiotów leasingu, przyrost kredytów inwestycyjnych w segmencie klientów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej (BBIK) oraz Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (BKII), a także zwiększone wykorzystanie linii w rachunku bieżącym przez klientów BBIK. Skumulowana marża odsetkowa netto obniżyła się nominalnie o 0,12 p.p., głównie w efekcie jednorazowego zaliczenia w ciężar wyniku z tytułu odsetek za II kwartał 2024 r. kwoty 134,5 mln zł stanowiącej szacowany skutek finansowy tzw. wakacji kredytowych przedłużonych na 2024 r. dla określonych kredytobiorców kredytu mieszkaniowego w złotych w oparciu o znowelizowaną Ustawę o finansowaniu społecznosciowym. Poziom marży ograniczyły ponadto przeszacowania oprocentowania aktywów i pasywów Grupy stosownie do sytuacji i oczekiwań na rynku pieniężnym, a także z uwzględnieniem otoczenia konkurencyjnego i celów Grupy w ramach zarządzania płynnością i strukturą bilansu.

Wynik z tytułu prowizji zwiększył się o 7,1% r/r, odzwierciedlając m.in. znaczący przyrost w stosunku rocznym dochodów prowizyjnych z wymiany walutowej (+14,4% r/r) pod wpływem wahań kursów walutowych, a także wzrost wyniku z tytułu prowizji ubezpieczeniowych (+19,5% r/r), napędzany przez sprzedaż kredytów hipotecznych i ubezpieczeń na życie. Na uwagę zasługują też wyższe w stosunku rocznym dochody prowizyjne z działalności kredytowej, leasingowej i faktoringowej, które łącznie zwiększyły się o 6,1% r/r. Do poprawy wyniku z tytułu prowizji przyczyniła się także aktywność Grupy na rynku giełdowym i rynku funduszy inwestycyjnych, która wygenerowała wzrost dochodów z prowizji maklerskich oraz z dystrybucji i zarządzania aktywami odpowiednio o 11,2% r/r i 25,7% r/r.

Ponadto pozytywny wpływ na wzrost skonsolidowanego zysku przed opodatkowaniem miały pozostałe dochody (pozaodsetkowe i pozaprowizyjne), które zwiększyły się o 189,6 mln zł pod wpływem spadku o 77,5% r/r kosztu uгод z tytułu kredytów hipotecznych w walutach obcych (ujętych w pełnym rachunku zysków i strat Grupy w linii „wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie”). Skłonność klientów do akceptacji uгод jest pochodną wielu zmiennych, wśród których wymienić można wysokość oprocentowania kredytów w złotych, poziom kursu przewalutowania CHF/PLN, rozwój orzecznictwa sądowego oraz czas trwania postępowań.

Odpisy aktualizacyjne na oczekiwane straty kredytowe spadły o 14,4% r/r dzięki stopniowemu ożywieniu aktywności gospodarczej w Polsce, sprzedaży wierzycielności kredytowych oraz stabilnej sytuacji portfela kredytowego Grupy, w którym zdarzenia jednorazowe były nieliczne i miały ograniczony wpływ finansowy. W 2024 r. przeprowadzono okresowe aktualizacje parametrów ryzyka kredytowego, a także dokonano zmiany kryteriów istotnego wzrostu ryzyka we wszystkich portfelach Banku, która skutkowałą dotworzeniem odpisów kredytowych w wysokości 130,8 mln zł.

Czynnikiem oddziałującym negatywnie na rentowność Grupy był wzrost kosztów ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych (+19,6% r/r) w efekcie dokonanych w 2024 r. przeglądów i aktualizacji parametrów oceny tego ryzyka, w tym przyjętych prawdopodobieństw dla rozważanych scenariuszy zakończenia sporów sądowych.

Zyskowność Grupy ograniczył też wzrost o 7,7% r/r kosztów pracowniczych i działania pod wpływem presji inflacyjnej, wzrostu wynagrodzeń dostosowujących stawki płac do warunków w rynkowych, wyższej składki należnej BFG na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków oraz rosnących kosztów operacyjnych z tytułu usług zewnętrznych, kosztów konsultacji i doradztwa, utrzymania budynków oraz dostępu do specjalistycznych platform informacyjnych.

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

Składowe zysku Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. przed opodatkowaniem w mln zł (ujęcie podmiotowe)	2024	2023	Zmiana r/r
Santander Bank Polska S.A.	7 029,6	6 396,3	9,9%
Spółki zależne:	330,7	587,3	-43,7%
Santander Consumer Bank S.A. z jednostkami zależnymi ¹⁾	31,6	254,9	-87,6%
Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	139,7	115,2	21,3%
Santander Finanse Sp. z o.o. z jednostkami zależnymi (Santander Leasing S.A., Santander Factoring Sp. z o.o., Santander F24 S.A.)	158,0	215,3	-26,6%
Santander Inwestycje Sp. z o.o.	1,4	1,9	-26,3%
Wycena metodą praw własności	102,3	96,9	5,6%
Eliminacja dywidend otrzymanych przez Santander Bank Polska S.A. i korekty konsolidacyjne	(196,9)	(230,5)	-14,6%
Zysk przed opodatkowaniem	7 265,7	6 850,0	6,1%

1) Poza Bankiem SCB S.A. w skład Grupy SCB S.A. w obu analizowanych okresach wchodziły następujące podmioty: Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., Stellantis Financial Services Polska Sp. z o.o., Stellantis Consumer Financial Services Polska Sp. z o.o., Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o., SCM Poland Auto 2019-1 DAC oraz S.C. Poland Consumer 23-1 DAC. Do końca III kwartału 2023 r. Grupa SCB S.A. obejmowała dodatkowo spółkę Santander Consumer Finanse Sp. z o.o. w likwidacji, która w listopadzie 2023 r. została wykreślona z rejestru przedsiębiorców w związku z zakończeniem procesu likwidacji. Zaprezentowane kwoty stanowią zysk przed opodatkowaniem Grupy SCB S.A. za wskazane okresy po uwzględnieniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych.

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

Zysk przed opodatkowaniem Santander Bank Polska S.A. wyniósł 7 029,6 mln zł i był wyższy o 9,9% r/r.

Wyniki Santander Bank Polska S.A. zostały szczegółowo opisane w części 4 „Jednostkowy rachunek zysków i strat”.

Jednostki zależne

Konsolidowane z Santander Bank Polska S.A. spółki zależne wykazały zysk przed opodatkowaniem na poziomie 330,7 mln zł, tj. o 43,7% mniej niż rok wcześniej w związku z obniżeniem się wyniku Grupy Santander Consumer Bank S.A. oraz spółek pod kontrolą Santander Finanse Sp. z o.o. zajmujących się leasingiem i faktoringiem.

Grupa SCB S.A.

Wkład Grupy Santander Consumer Bank S.A. do skonsolidowanego wyniku brutto Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 r. (po wyłączeniu transakcji wzajemnych i korekt konsolidacyjnych) wyniósł 31,6 mln zł i zmniejszył się o 87,6% r/r, co stanowi wypadkową następujących czynników:

- Wzrost wyniku odsetkowego o 19,4% r/r do 1 602,8 mln zł w otoczeniu stabilnie wysokich stóp procentowych za sprawą wzrostu portfela kredytowego i korzystnych zmian w jego strukturze (wyższy udział produktów wysokomargowych oraz niższy kredytów ratalnych i hipotecznych).
- Wyższy o 2,3% r/r wynik z tytułu prowizji w wysokości 124,8 mln zł jako potężony efekt wzrostu dochodów z prowizji ubezpieczeniowych i kosztów sekurytyzacji.
- Wzrost pozostałych dochodów pozaodsetkowych i pozaprowizyjnych o 4,8% r/r do 66,2 mln zł, głównie za sprawą pozostałych przychodów operacyjnych.
- Ujemne saldo odpisów netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych na poziomie 259,5 mln zł, tj. wyższym r/r o 86,8 mln zł w wyniku normalizacji ryzyka kredytowego wraz ze zmieniającą się strukturą portfela kredytowego (obniżający się udział kredytów hipotecznych przy wzroście udziału kredytów konsumenckich).
- Wyższa baza kosztów operacyjnych (+9,9% r/r do 613,5 mln zł) pod wpływem wzrostu kosztów pracowniczych i działania, amortyzacji rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych oraz pozostałych kosztów operacyjnych.
- Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych osiągnęły wartość 848,8 mln zł i były wyższe o 66,2% r/r w związku z ich aktualizacją.

Pozostałe spółki zależne

Zysk brutto spółki Santander TFI S.A. za 2024 r. wyniósł 139,7 mln zł i był wyższy o 21,3% r/r dzięki realizacji wyższego o 19,6% r/r wyniku z tytułu prowizji. Głównym motorem wzrostu były prowizje za zarządzanie aktywami, które zwiększyły się w stosunku rocznym wraz ze wzrostem średnich aktywów pod zarządzaniem spółki wspieranym przez dobre wyniki sprzedaży netto funduszy inwestycyjnych oraz dodatnią zmianę wartości jednostek uczestnictwa. Wzrostowi aktywów towarzyszył spadek marży, odzwierciedlający zmiany zachodzące w ich strukturze, tj. wzrost udziału aktywów niskomargowych (głównie subfunduszy dłużnych krótkoterminowych) w ogólnej masie aktywów. Jednocześnie spadły dochody z opłat za wyniki inwestycyjne. Stopy zwrotu wypracowane przez poszczególne subfundusze nadal przekraczały benchmarki, niemniej w niższym stopniu niż w 2023 r. Jednocześnie spółka odnotowała wzrost kosztów pracowniczych (w ramach systemu premiowania i aktualizacji wynagrodzeń) oraz kosztów działania (rosnących m.in. pod wpływem inflacji oraz realizowanych działań biznesowych i rozwojowych).

Zysk przed opodatkowaniem spółek kontrolowanych przez Santander Finanse Sp. z o.o. zmniejszył się o 26,6% r/r do 158,0 mln zł.

- łączny zysk brutto spółek Santander Leasing S.A., Santander Finanse Sp. z o.o. i Santander F24 S.A. za 2024 r. wyniósł 103,3 mln zł i zmniejszył się o 26,9% r/r pod wpływem wyższych odpisów netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych (+137,0% r/r) oraz wzrostu kosztów prowizyjnych sekurytyzacji syntetycznej (+29,2% r/r) w związku z uruchomieniem nowego projektu w grudniu 2024 r. Dobre wyniki sprzedażowe osiągnięte w 2024 r. (zwłaszcza w segmencie pojazdów) przełożyły się na wzrost portfela należności leasingowych o 11% r/r, przyrost dochodów odsetkowych netto o 5,2 % r/r i poprawę wyniku z działalności ubezpieczeniowej (+19,8% r/r). Jakość portfela leasingowego - mierzona wskaźnikiem NPL - pozostała na wysokim poziomie 3,50% (-0,13 p.p. r/r).
- Spółka Santander Factoring Sp. z o.o. wykazała zysk brutto w wysokości 54,7 mln zł, tj. niższy o 26,1% r/r pod wpływem słabszego wyniku prowizyjnego związanego ze wzrostem kosztów transakcji realizowanych w ramach umowy partycypacji w ryzyku (Risk Participation Agreement), a także pod presją odpisów netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych i obciążeń z tytułu kosztów operacyjnych. Jednocześnie poprawił się wynik odsetkowy spółki, odzwierciedlając wzrost w stosunku rocznym portfela należności faktoringowych.

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

Dochody ogółem

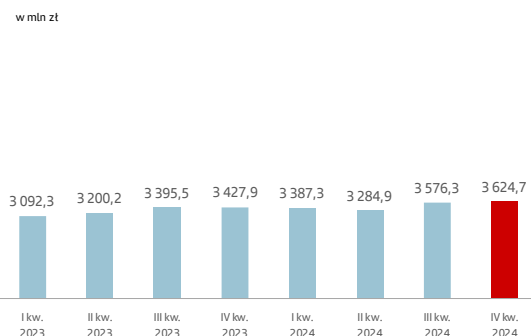
Dochody ogółem wypracowane przez Grupę Kapitałową Santander Bank Polska S.A. w 2024 r. wyniosły 17 131,7 mln zł i zwiększyły się o 7,1% r/r. Po wyeliminowaniu wpływu tzw. ustawowych wakacji kredytowych dla osób spłacających kredyty hipoteczne w PLN oraz ugód z klientami w sprawie kredytów hipotecznych w CHF (łącznie 208,6 mln zł za 2024 r. i 379,1 mln zł za 2023 r.), porównywalne dochody ogółem wzrosły o 5,9% r/r.

Wynik z tytułu odsetek

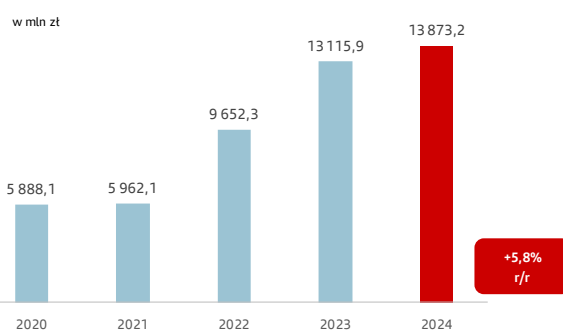
Wynik z tytułu odsetek za 2024 r. osiągnął wartość 13 873,2 mln zł i zwiększył się o 5,8% r/r dzięki wzrostowi wolumenów biznesowych w środowisku niższych niż w okresie porównawczym, lecz wciąż wysokich stóp procentowych. We wrześniu 2023 r. stopy procentowe po raz pierwszy od 2020 r. zostały zredukowane o 0,75 p.p., zapoczątkowując cykl luzowania polityki monetarnej. Łączna redukcja w 2023 r., z uwzględnieniem kolejnej październikowej obniżki o 0,25 p.p., wyniosła 1,0 p.p. i w kolejnych miesiącach nie była kontynuowana. W konsekwencji w 2024 r. stopa referencyjna NBP pozostała na stałym poziomie 5,75%.

Wynik odsetkowy za 2024 r. uwzględnia negatywną korektę w wysokości 134,5 mln zł stanowiącą szacowany skutek finansowy tzw. wakacji kredytowych przysługujących uprawnionym kredytobiorcom złotych kredytów mieszkaniowych w 2024 r. w oparciu o znowelizowaną Ustawę o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom. Klienci Banku spełniający określone kryteria uzyskali prawo do zawieszenia spłaty kredytu w wymiarze dwóch miesięcy w III kwartale br. i dwóch miesięcy w IV kwartale br. W ciężar 2023 r. zaliczono natomiast 49,3 mln zł w efekcie aktualizacji ujemnej korekty przychodów odsetkowych ujętej w całości w 2022 r. z tytułu poprzedniej edycji tzw. ustawowych wakacji kredytowych obowiązujących w latach 2022-2023. Zwiększenie szacunku związane było ze zmianą założeń dotyczących partycypacji w programie kredytobiorców złotych kredytów mieszkaniowych.

Wynik z tytułu odsetek w kolejnych kwartałach 2023 r. i 2024 r.



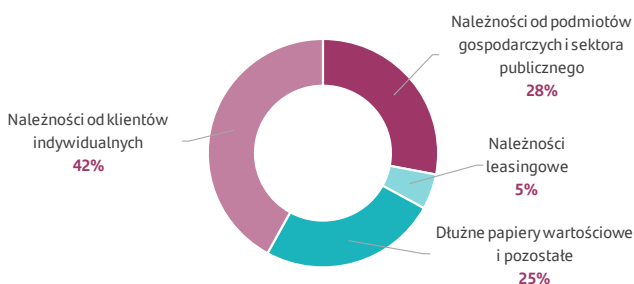
Wynik z tytułu odsetek w latach 2020-2024



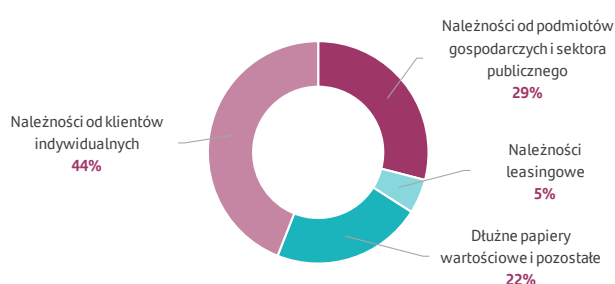
W ciągu 2024 r. przychody z tytułu odsetek wzrosły o 3,9% r/r do 19 127,4 mln zł za sprawą portfeli dłużnych papierów wartościowych, należności leasingowych, należności od banków i należności z otrzymanym przyrzeczeniem odkupu. Jednocześnie niewielkiej redukcji uległy przychody odsetkowe z tytułu należności od klientów indywidualnych pod wpływem kredytów hipotecznych.

Koszty z tytułu odsetek zmniejszyły się o 0,7% r/r do 5 254,2 mln zł wraz ze spadkiem kosztów odsetkowych w portfolio zobowiązań wobec podmiotów gospodarczych i klientów indywidualnych. Ww. tendencji spadkowej towarzyszył wzrost kosztów odsetkowych w pozostałych portfelach, w tym szczególnie dynamiczny w portfolio zobowiązań podporządkowanych i z emisji dłużnych papierów wartościowych.

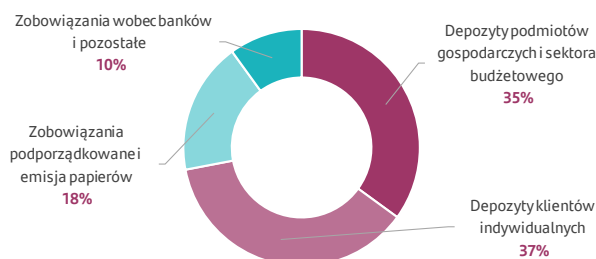
Struktura przychodów odsetkowych za 2024 r.



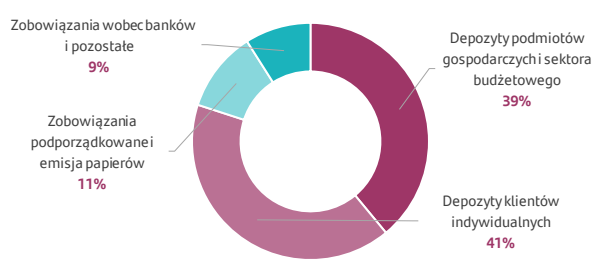
Struktura przychodów odsetkowych za 2023 r.



Struktura kosztów odsetkowych za 2024 r.



Struktura kosztów odsetkowych za 2023 r.

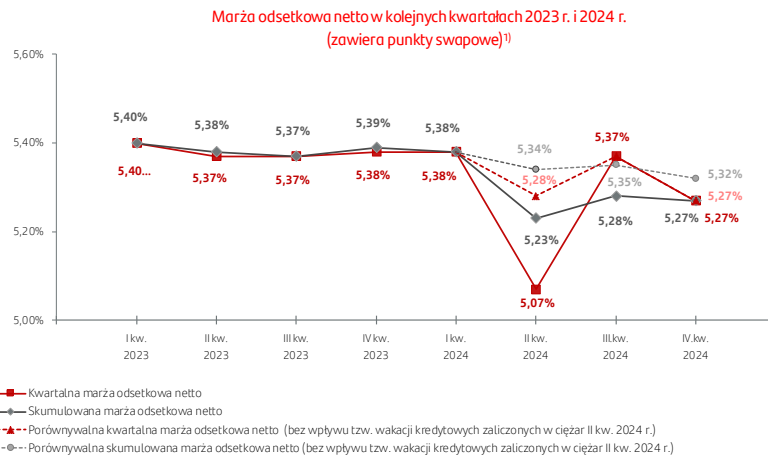


Skumulowana marża odsetkowa netto (annualizowana w ujęciu narastającym od początku roku) zmniejszyła z 5,39% w 2023 r. do 5,27% w 2024 r., a wyłaczając efekt tzw. wakacji kredytowych wyniosła 5,32% i była niższa r/r o 0,07 p.p. Nieznaczny spadek w stosunku rocznym porównywalnej marży odsetkowej netto powstał w warunkach wzrostu kluczowych wolumenów biznesowych Grupy i odzwierciedla podejmowane działania dostosowawcze, uwzględniające przede wszystkim dotychczasowy poziom redukcji stóp procentowych NBP oraz oczekiwania w zakresie kierunku ich dalszego rozwoju.

W okresie 2024 r. oferta cenowa produktów depozytowych i kredytowych Grupy była systematycznie modyfikowana zgodnie z aktualnymi warunkami rynkowymi, celami własnymi w zakresie pozycji konkurencyjnej, struktury bilansu, płynności i rentowności. Jednocześnie optymalizowano poziom kosztów odsetkowych poprzez profilowane promocje depozytów, a w zakresie produktów kredytowych oferowano coraz szersze rozwiązania oparte na okresowej stopie stałej. Portfele dłużnych papierów wartościowych wygenerowały wyraźne przyrosty zarówno po stronie przychodów, jak i kosztów odsetkowych.

Należności leasingowe wzrosły w skali roku o 12,9%, należności od klientów indywidualnych o 6,9%, a należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego o 11,1%. Jednocześnie w dalszym ciągu dynamicznie rosły salda depozytów terminowych od klientów indywidualnych (+14,5% r/r), a baza depozytów terminowych od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego zwiększyła się o 15,4% r/r.

W 2024 r. porównywalna kwartalna marża odsetkowa netto (annualizowana w ujęciu kwartalnym) kształtowała się w przedziale między 5,38% w I kwartale 2024 r. i 5,27% w IV kwartale 2024 r. Obserwowana tendencja spadkowa jest zgodna z rozwojem rynkowych stóp procentowych. Podobnie jak w przypadku skumulowanej marży odsetkowej netto zakres jej wpływu ograniczyły takie działania jak: selektywne oferowanie depozytów i różnicowanie stawek cenowych zależnie od aktywności klienta w oparciu o podejście Smart Pricing. Wahania zaistniałe w ciągu roku wynikały m.in. z zarządzania ceną aktywów i pasywów oraz tempa przyrostu wolumenów biznesowych.



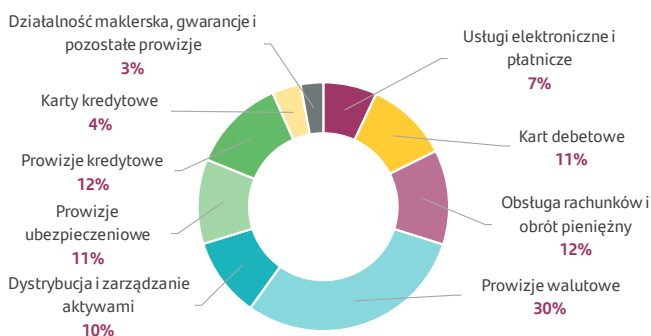
1) Kalkulacja marży odsetkowej netto Santander Bank Polska S.A. uwzględnia alokację punktów swapowych generowanych przez instrumenty pochodne wykorzystywane w procesie zarządzania płynnością. Nie uwzględnia natomiast przychodów odsetkowych z portfela dłużnych papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu i innych ekspozycji związanych z transakcjami handlowymi.

Wynik z tytułu prowizji

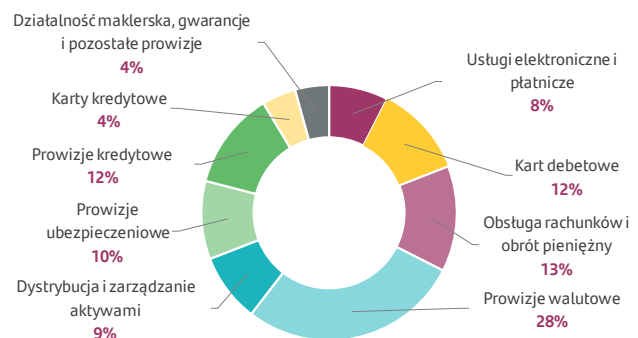
Wynik z tytułu prowizji (w mln zł)	2024	2023	Zmiana r/r
Prowizje walutowe	871,1	761,2	14,4%
Obsługa rachunków i obrót pieniężny	359,2	363,8	-1,3%
Prowizje kredytowe ¹⁾	356,4	336,0	6,1%
Prowizje ubezpieczeniowe	319,9	267,7	19,5%
Karty debetowe	311,1	315,9	-1,5%
Dystrybucja i zarządzanie aktywami	298,4	237,3	25,7%
Usługi elektroniczne i płatnicze ²⁾	201,3	202,9	-0,8%
Działalność maklerska	140,4	126,3	11,2%
Karty kredytowe	107,8	116,6	-7,5%
Gwarancje i poręczenia	53,7	55,7	-3,6%
Pozostałe prowizje ³⁾	(109,8)	(66,4)	65,4%
Razem	2 909,5	2 717,0	7,1%

- 1) Dochody prowizyjne z działalności kredytowej, faktoringowej i leasingowej, które nie podlegają amortyzacji do dochodu odsetkowego. Linia obejmuje m.in. koszty pośrednictwa kredytowego.
 2) Prowizje dot. płatności (zagranicznych i transferów Western Union), obsługi instytucji zewnętrznych oraz innych usług elektronicznych i telekomunikacyjnych.
 3) Prowizje z tytułu organizowania emisji, prowizje brokerskie, prowizje zaptacone innym bankom i pozostałe

Struktura wyniku Grupy z tytułu prowizji za 2024 r.

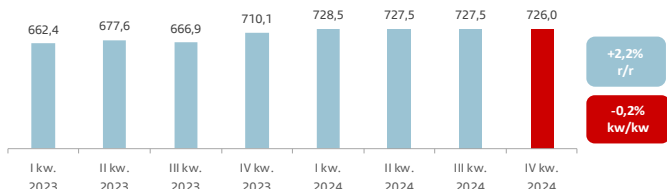


Struktura wyniku z tytułu prowizji za 2023 r.



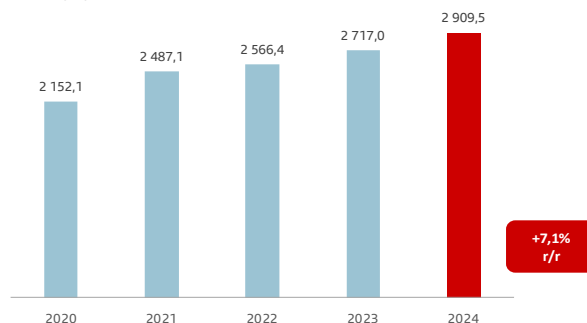
Wynik z tytułu prowizji w kolejnych kwartałach 2023 r. i 2024 r.

w mln zł



Wynik z tytułu prowizji w latach 2020-2024

w mln zł

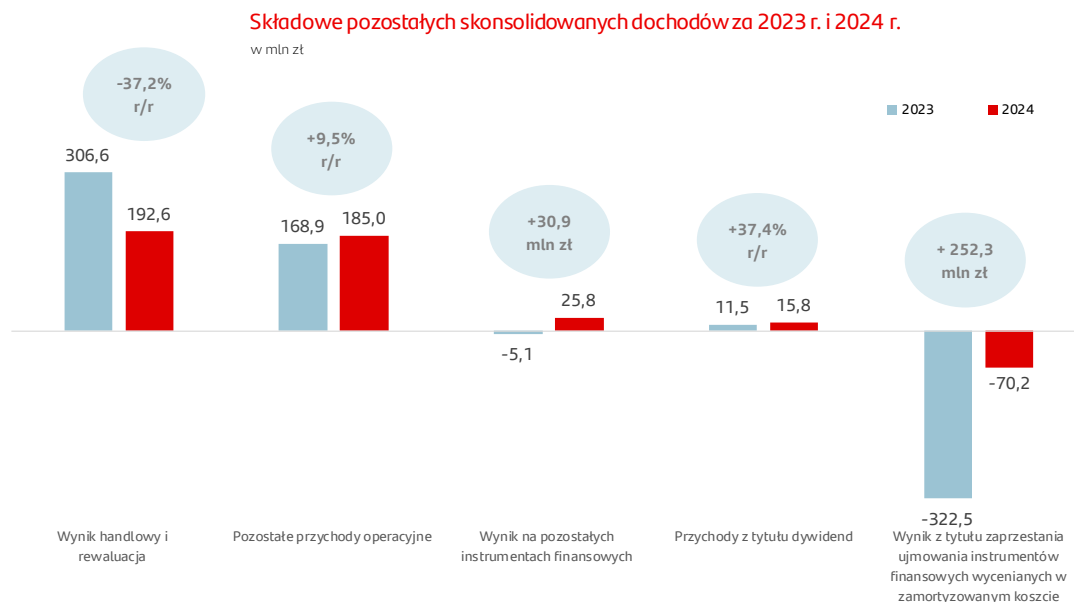


W 2024 r. wynik z tytułu prowizji wyniósł 2 909,5 mln zł i był wyższy o 7,1% r/r dzięki zdywersyfikowanej działalności Grupy, obejmującej między innymi aktywność na rynku funduszy inwestycyjnych, giełdowym, bancassurance i wymiany walut, które w okresie sprawozdawczym wykazały wyższą rentowność.

Kluczowe zmiany w składowych wyniku z tytułu prowizji i opłat wyszczególniono poniżej:

- Wyższe o 14,4% r/r dochody z prowizji walutowych są pochodną wzrostu średnich kwotowań i nieznacznego spadku obrotów walutowych, które zaobserwowano we wszystkich dostępnych dla klientów kanałach wymiany walut. Ww. tendencje zaznaczyły się szczególnie mocno w kanale tradycyjnym, gdzie spadek obrotów objął wszystkie podstawowe segmenty klientów detalicznych i biznesowych. W ramach platformy elektronicznej obserwowano natomiast wyraźny wzrost obrotów w poszczególnych segmentach przy jednoczesnym wzroście kwotowań.
- Dochody prowizyjne netto z tytułu dystrybucji i zarządzania aktywami zwiększyły się o 25,7% r/r pod wpływem wzrostu przychodów z opłat za zarządzanie przez Santander TFI S.A. aktywami funduszy, który powstał w oparciu o wyższy średni poziom aktywów netto funduszy związany z wysoką dynamiką sprzedaży netto oraz dodatnią zmianą wartości jednostek uczestnictwa. Jednocześnie negatywny wpływ na przychody za zarządzanie aktywami miał spadek marży, odzwierciedlający zmiany w strukturze aktywów netto funduszy (rosnący udział niskomargowych subfunduszy dłużnych krótkoterminowych). Druga istotna składowa dochodów prowizyjnych Santander TFI S.A., tj. przychody z opłat za wyniki inwestycyjne, zmniejszyły się w stosunku rocznym, pozostając jednak nadal na relatywnie wysokim poziomie. Osiągane wyniki wypadły słabiej na tle poprzedniego roku, niemniej w dalszym ciągu przekraczały benchmarki dla poszczególnych funduszy.
- Linia produktów ubezpieczeniowych wygenerowała wzrost na poziomie 19,5% r/r, odzwierciedlając przyspieszone tempo sprzedaży ubezpieczenia kredytu hipotecznego na początku 2024 r. w związku z wysokim popytem na finansowanie nieruchomości w ramach finiszującego rządowego Programu Bezpieczny Kredyt 2%. Drugim źródłem wzrostu dochodów prowizyjnych z tytułu ubezpieczeń było ubezpieczenie Życie i zdrowie stanowiące kluczowy produkt niepowiązany (z tradycyjnymi produktami bankowymi) w ofercie Santander Bank Polska S.A.
- Wzrost dochodów z działalności maklerskiej (+11,2% r/r) odnotowano dzięki lepszym wynikom działalności na rynku wtórnym w sprzyjających warunkach (korzystna sytuacja na globalnych rynkach kapitałowych oraz stabilizująca się sytuacja gospodarcza w Polsce). Mniejsza niepewność gospodarcza zachęciła inwestorów zagranicznych do większej aktywności na warszawskiej giełdzie, co przełożyło się na wzrost obrotów. W konsekwencji obroty krajowych inwestorów indywidualnych, w tym klientów Santander Biuro Maklerskie, utrzymały się na satysfakcjonującym poziomie.
- Wzrost o 6,1% r/r wyniku z tytułu prowizji kredytowych to głównie efekt spadku kosztów pośrednictwa kredytowego, zarówno w Santander Bank Polska S.A. jak i w Santander Consumer Bank S.A. przy utrzymaniu się wysokiej aktywności Grupy w zakresie finansowania projektów korporacyjnych oraz zauważalnej w II części roku poprawie w zakresie poziomu wykorzystania limitów w rachunku bieżącym przez klientów z segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej.
- Dochody prowizyjne netto z tytułu gwarancji i poręczeń spadły o 3,6% r/r przy rosnących dochodach z działalności gwarancyjnej i wzroście kosztów sekurytyzacji wskutek uruchomienia nowych projektów sekurytyzacyjnych w 2024 r.
- Spadek dochodów z kart debetowych o 1,5% r/r to m.in. skutek rozpoznania niższych przychodów z transakcji gotówkowych w związku ze zmianami w taryfie prowizji i opłat oraz wyższych kosztów Apple Pay z tytułu rosnącej liczby portfeli mobilnych podłączonych do kart, a także efekt rozliczeń z organizacjami płatniczymi z tytułu wsparcia udzielanego Santander Bank Polska S.A. zgodnie z zapisami umownymi. Wzrost o 11,9% r/r wartości obrotów bezgotówkowych generowanych przez instrumenty debetowe miał pozytywny wpływ na przychody Banku, zwiększając jednocześnie koszty ponoszone na rzecz organizacji płatniczych.
- Niższy o 7,5% r/r wynik prowizyjny z tytułu wydawnictwa i obsługi połączonego portfela kart kredytowych Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A. jest pochodną m.in. takich czynników jak: spadek dochodów prowizyjnych z transakcji gotówkowych i przelewów z karty w związku z malejącym poziomem obrotów z tych tytułów, wzrost kosztów wynikających ze zwiększonej transakcyjności w obrocie bezgotówkowym, promocje akwizycyjne zwalniające z opłat oraz rozpoznanie niższego wsparcia organizacji płatniczych stosownie do ustaleń umownych w sprawie trybu wzajemnych rozliczeń.
- Pozostałe zmiany w poziomie dochodów prowizyjnych mieściły się w granicach odchylen typowych dla standardowej działalności biznesowej.

Dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne



Zaprezentowane na powyższym wykresie dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 349,0 mln zł i były wyższe o 189,6 mln zł r/r, co stanowi wypadkową zmian w następujących składowych:

- Wynik handlowy i rewaluacja zmniejszył się o 37,2% r/r do 192,6 mln zł wskutek pogorszenia się w stosunku rocznym wyniku z działalności na rynku walutowym i instrumentów pochodnych (108,1 mln zł w 2024 r. wobec 221,4 mln zł w 2023 r.). Spadek wyniku był widoczny przede wszystkim w zakresie transakcji wykorzystywanych przez Bank do zarządzania płynnością w walutach obcych. Ponadto portfel kart kredytowych obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy wygenerował niższą pozytywną zmianę z przeszacowania wartości (0,2 mln zł w 2024 r. wobec 10,7 mln zł w 2023 r.). Wzrósł natomiast o 9,8 mln zł r/r łączny wynik na operacjach dłużnymi i kapitałowymi aktywami finansowymi wycenianymi w wartości godziwej przez wynik finansowy, głównie pod wpływem zysku osiągniętego na obligacjach skarbowych.
- Wynik na pozostałych instrumentach finansowych wyniósł 25,8 mln zł i zwiększył się o 30,9 mln zł r/r dzięki osiągnięciu lepszego wyniku na instrumentach zabezpieczanych i zabezpieczających (+33,9 mln zł r/r) oraz na sprzedaży dłużnych inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody (+9,2 mln zł r/r), głównie obligacji skarbowych. Przyrost wygenerowany przez ww. pozycje został częściowo zniwelowany przez spadki będące efektem sprzedaży w 2023 r. wszystkich akcji Visa Inc. z portfela Santander Bank Polska S.A. W okresie porównawczym akcje te wygenerowały zyski z tytułu wyceny i sprzedaży na poziomie 13,9 mln zł.
- Pozostałe przychody operacyjne wzrosły o 9,5% r/r do 185,0 mln zł w związku z wyższym poziomem rozwiązań rezerw na sprawy sporne i inne aktywa w Santander Bank Polska S.A., a także wskutek zwiększenia pozostałych przychodów w spółkach Santander Consumer Bank S.A. i Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.
- Strata z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie osiągnęła poziom 70,2 mln zł wobec 322,5 mln zł w poprzednim roku. Linia ta obejmuje głównie koszty dobrowolnych uгод zawieranych z klientami w sprawach dotyczących kredytów mieszkaniowych w CHF, które wyniosły 74,1 mln zł w 2024 r. i 329,8 mln zł w 2023 r. W 2024 r. zawarto łącznie 3 704 takich uгод (6 296 w 2023 r.), zarówno na etapie przedsądowym, jak i po zakończeniu spraw spornych. Ugody oferowane przez Santander Bank Polska S.A. uwzględniają elementy konwersji zaproponowane przez Przewodniczącego KNF w 2020 r., jak również rozwiązania własne Banku. Skłonność klientów do akceptacji przyszłych uгод zależy od wielu czynników, w tym od wysokości oprocentowania kredytów w PLN, kursu przewalutowania CHF/PLN, rozwoju linii orzecznictwa sądowego oraz czasu trwania postępowań.

Odpisy z tytułu oczekiwanych strat kredytowych

Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych w należnościach wycenianych w zamortyzowanym koszcie (w mln zł)	Koszyk 1		Koszyk 2		Koszyk 3		POCI		Razem	Razem
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
	Odpis na należności od banków	0,2	(0,3)	-	-	-	-	-	-	0,2
Odpis na należności od klientów	(22,4)	(153,5)	(571,8)	(573,9)	(581,2)	(468,7)	118,1	71,5	(1 057,3)	(1 124,6)
Przychód z tytułu należności odzyskanych	-	-	-	-	45,5	38,9	-	-	45,5	38,9
Odpis na kredytowe zobowiązania pozabilansowe	7,8	(9,4)	4,2	(37,6)	16,2	(16,4)	-	-	28,2	(63,4)
Razem	(14,4)	(163,2)	(567,6)	(611,5)	(519,5)	(446,2)	118,1	71,5	(983,4)	(1 149,4)

W 2024 r. obciążenie rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. z tytułu odpisów netto na oczekiwane straty w portfelu należności kredytowych wyniosło 983,4 mln zł i było niższe niż w poprzednim roku o 14,4%. Spadek poziomu odpisów wynika m.in. ze stopniowego ożywienia gospodarczego, które korzystnie wpłynęło na sytuację portfeli kredytowych oraz na parametry wykorzystywane w szacunkach aktualizacyjnych.

W 2024 r. zmodyfikowano kryteria ilościowe definiujące istotny wzrost poziomu ryzyka we wszystkich portfelach kredytowych Banku. Rozszerzono je o próg bezwzględny i warunek sprawdzający (co najmniej trzykrotny wzrost wartości PD w horyzoncie pozostałego życia ekspozycji), co skutkowało przeklasyfikowaniem do koszyka 2 należności kredytowych z bilansu Grupy o wartości 8,1 mld zł oraz zwiększeniem odpisów z tytułu przeszacowania o kwotę 130,8 mln zł. We wrześniu 2024 r. Bank przeklasyfikował znaczącą ekspozycję korporacyjną do portfela niepracującego. Poza ww. reklasyfikacją i modyfikacją kryteriów istotnego wzrostu ryzyka w okresie sprawozdawczym nie odnotowano istotnych zdarzeń.

Odpisy netto spółek powiązanych w ramach Grupy Santander Consumer Bank S.A. (wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.) osiągnęły wartość 259,5 mln zł i zwiększyły się o 50,3% r/r, m.in. ze względu na normalizację ryzyka kredytowego pod wpływem zmieniającej się struktury portfela z rosnącym udziałem kredytów konsumenckich i malejącym udziałem kredytów hipotecznych.

Sprzedaż wierzytelności kredytowych Santander Bank Polska S.A. i Santander Consumer Bank S.A. osiągnęła łączną wartość 2 084,8 mln zł i przyniosła zysk brutto w wysokości 248,8 mln zł (analogiczne transakcje z poprzedniego roku dotyczyły wierzytelności kredytowych na kwotę 2 249,7 mln zł i wygenerowały 238,8 mln zł zysku brutto).

Koszt ryzyka kredytowego w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r. wyniósł 0,58% i był niższy w porównaniu z poziomem 0,72% odnotowanym w poprzednim roku.

Grupa na bieżąco monitoruje portfel należności kredytowych oraz wpływ aktualnej sytuacji makroekonomicznej i geopolitycznej na ryzyko, odzwierciedlając je w ocenie ratingowej oraz w klasyfikacji ekspozycji do poszczególnych koszyków. Jakość portfeli kredytowych oceniana jest jako dobra, a kluczowe wskaźniki ryzyka utrzymują się na stabilnym poziomie.

Koszty ogółem

Koszty ogółem (w mln zł)	2024	2023	Zmiana r/r
Koszty pracownicze i koszty działania, w tym:	(4 237,7)	(3 934,8)	7,7%
- Koszty pracownicze	(2 418,3)	(2 284,3)	5,9%
- Koszty działania	(1 819,4)	(1 650,5)	10,2%
Amortyzacja	(614,2)	(569,5)	7,8%
- Amortyzacja rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych	(472,6)	(424,6)	11,3%
- Amortyzacja składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania	(141,6)	(144,9)	-2,3%
Pozostałe koszty operacyjne	(213,1)	(210,7)	1,1%
Koszty ogółem	(5 065,0)	(4 715,0)	7,4%

W 2024 r. całkowite koszty operacyjne Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wzrosły o 7,4% r/r do poziomu 5 065,0 mln zł pod wpływem presji inflacyjnej, aktualizacji stawek wynagrodzeń pracowniczych, wzrostu składek odprowadzanych na rzecz BFG, wyższych kosztów usług zewnętrznych, a także za sprawą zwiększonej amortyzacji rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych w związku z realizacją i kapitalizacją kolejnych projektów inwestycyjnych.

Przy wyrównanym tempie wzrostu całkowitej bazy kosztowej (+7,4% r/r) i dochodowej (+7,1% r/r) wskaźnik określający relację kosztów do dochodów Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. pozostał stabilny na poziomie 29,6% w 2024 r. wobec 29,5% w 2023 r. Analogiczne wskaźniki dla Banku wyniosły odpowiednio: 28,2% i 27,9%.

Koszty pracownicze

Koszty pracownicze za 2024 r. wyniosły 2 418,3 mln zł i zwiększyły się o 5,9% w stosunku rocznym przy zbliżonej skali średniego zatrudnienia w obu okresach. Główne składowe kosztów pracowniczych, tj. wynagrodzenia i premie oraz narzuty na wynagrodzenia, zwiększyły się o 5,3% r/r do 2 323,8 mln zł, co odzwierciedla efekt przeglądu wynagrodzeń pracowników w relacji do stawek rynkowych, który przeprowadzono w IV kwartale 2023 r. Koszty uruchomionego w Grupie długoterminowego programu motywacyjnego w formie akcji (Program Motywacyjny VII) wyniosły 100,2 mln zł wobec 126,8 mln zł w poprzednim roku.

Koszty działania

Koszty działania Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r. zwiększyły się w stosunku rocznym o 10,2% r/r do 1 819,4 mln zł.

Opłaty ponoszone na rzecz regulatorów rynku (BFG, KNF i KDPW) wyniosły 294,0 mln zł i były wyższe o 39,1% r/r w związku z ujęciem w 2024 r. wyższej o 43,1% r/r składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków w wysokości 249,9 mln zł zgodnie z uchwałą Rady BFG z dnia 16 kwietnia 2024 r. Wysokość składki należnej od Santander Bank Polska S.A. na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków wyniosła 233,1 mln zł, natomiast 16,8 mln zł to udział Santander Consumer Bank S.A. Brak składki na fundusz gwarancyjny jest konsekwencją decyzji podjętej w lutym 2024 r. przez Radę BFG o niepobieraniu opłat na ten fundusz za 2024 r. Opłata ta została również zawieszona w 2023 r.

Po wyłączeniu obowiązkowych składek przekazywanych do BFG koszty działania Grupy wzrosły o 6,3% r/r, głównie pod wpływem kosztów usług zewnętrznych, konsultacji i doradztwa, utrzymania budynków, zakupu sprzętu i wyposażenia oraz dostępu do specjalistycznych informacji zewnętrznych.

Zwiększyły się znacząco koszty zakupu sprzętu i wyposażenia (+155,0% r/r) związane z kontynuacją procesu modernizacji sieci oddziałów i zakupu mebli do budynków centrali.

Koszty pozostałych usług obcych (+36,6% r/r) wzrosły m.in. ze względu na uruchomienie kolejnych usług zewnętrznych w ramach czynności bankowych, które wcześniej wykonywane były w strukturach Banku i generowały koszty w innych pozycjach rodzajowych. W przypadku outsourcingu bankomatów, czyli powierzenia ich obsługi zewnętrznym operatorom, wzrostowi kosztów usług obcych towarzyszył spadek kosztów z tytułu samochodów, usług transportowych i transportu wartości (-22,5% r/r). Uwzględnienie w kosztach pozostałych usług obcych outsourcingu produkcji kart przyczyniło się z kolei do redukcji kosztów materiałów eksploatacyjnych, druków, czeków i kart (-19,7% r/r), na co wpływ miała też optymalizacja procesów zakupowych w zakresie materiałów biurowych.

Wyraźny wzrost odnotowano ponadto w linii „Rozliczenia KIR, SWIFT” (+33,8% r/r) wynikający z rozszerzenia zakresu współpracy z agencją Bloomberg i Grupą BIK z uwagi na rozwój biznesu i obowiązki ustawowe. Zwiększyły się również koszty konsultacji i doradztwa (+16,2% r/r) z uwagi na inicjatywy spółek zależnych w zakresie transformacji cyfrowej i procesowej oraz baza kosztów związanych z utrzymaniem budynków (+7,2% r/r) wskutek wzrostu opłat eksploatacyjnych i z tytułu usług porządkowych.

Spadek w linii „marketing i reprezentacja” (-7,8% r/r) odzwierciedla wyższą efektywność kosztową działań związanych z produkcją audiowizualną i organizacją spotkań PR dla klientów, a także redukcję skali druku materiałów dla oddziałów oraz wysyłkę komunikatów SMS. Jednocześnie spadły koszty transmisji danych (-24,3% r/r) wraz z kosztami usług chmurowych Microsoft, Azure i projektu NextGenCRM.

Obciążenie podatkowe i pozostałe

Podatek od instytucji finansowych za 2024 r. wyniósł 818,6 mln zł i był wyższy o 4,6% r/r, co odzwierciedla wzrost w stosunku rocznym aktywów, w tym należności kredytowych przy wzroście r/r portfela skarbowych papierów wartościowych, obniżającym podstawę opodatkowania.

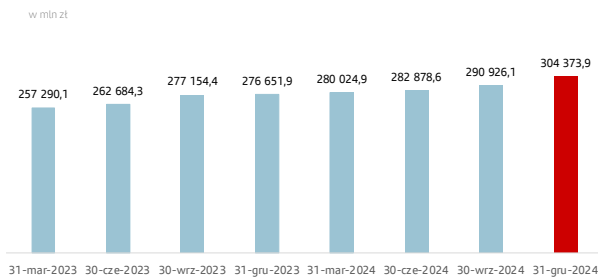
Obciążenie wyniku brutto z tytułu podatku dochodowego osiągnięto wartość 2 020,9 mln zł i było efektywnie stabilne (efektywna stopa podatkowa w obu porównywalnych okresach wyniosła 27,8%) wskutek wzrostu zysku przed opodatkowaniem o 6,1% r/r z jednoczesnym wzrostem poziomu opłat na rzecz BFG, podatku od instytucji finansowych oraz kosztów ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych.

2. Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

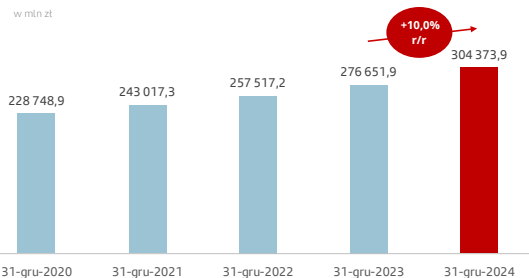
Skonsolidowane aktywa

Według stanu na dzień 31 grudnia 2024 r. aktywa ogółem Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyniosły 304 373,9 mln zł, co oznacza wzrost w skali roku o 10,0%, głównie za sprawą należności od klientów i inwestycyjnych aktywów finansowych. Wielkość i strukturę sprawozdania z sytuacji finansowej Grupy determinuje jednostka dominująca, której udział w całości skonsolidowanych aktywów stanowił 90,7% w porównaniu z 91,2% na koniec grudnia 2023 r.

Skonsolidowane aktywa razem na koniec kolejnych kwartałów 2023 r. i 2024 r.



Skonsolidowane aktywa razem w latach 2020-2024



Składniki skonsolidowanych aktywów w ujęciu analitycznym

Składniki aktywów w mln zł (ujęcie analityczne)	31.12.2024	Struktura 31.12.2024	31.12.2023	Struktura 31.12.2023	Zmiana r/r
	1	2	3	4	1/3
Należności od klientów	174 776,3	57,4%	159 520,0	57,7%	9,6%
Inwestycyjne aktywa finansowe	76 912,7	25,3%	67 523,0	24,4%	13,9%
Należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	13 325,2	4,4%	12 948,5	4,7%	2,9%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	10 749,3	3,5%	10 514,4	3,8%	2,2%
Gotówka i operacje z bankami centralnymi	10 575,1	3,5%	8 417,5	3,0%	25,6%
Należności od banków	8 813,0	2,9%	9 533,9	3,4%	-7,6%
Rzeczowy majątek trwały, wartości niematerialne, wartość firmy i aktywa z tytułu praw do użytkowania	3 975,9	1,3%	3 853,5	1,4%	3,2%
Pozostałe aktywa ¹⁾	5 246,4	1,7%	4 341,1	1,6%	20,9%
Razem	304 373,9	100,0%	276 651,9	100,0%	10,0%

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

W zaprezentowanym powyżej uproszczonym sprawozdaniu z sytuacji finansowej na dzień 31 grudnia 2024 r. największy udział (57,4%) w skonsolidowanych aktywach miały należności netto od klientów, które wyniosły 174 776,3 mln zł i w porównaniu z końcem grudnia 2023 r. zwiększyły się o 9,6% wraz ze wzrostem należności od klientów indywidualnych, podmiotów gospodarczych i sektora publicznego, a także należności leasingowych.

Drugą pod względem wielkości pozycją aktywów były „inwestycyjne aktywa finansowe”, których saldo zwiększyło się w ciągu 2024 r. o 13,9% r/r pod wpływem wzrostu inwestycji w obligacje Skarbu Państwa. Instrumenty te dominowały w portfelu dłużnych inwestycyjnych papierów wartościowych Grupy z udziałem 73,6%. W porównaniu z 31 grudnia 2023 r. struktura ww. portfela zmieniła się z perspektywy metod wyceny w kierunku wyższego udziału instrumentów wycenianych w zamortyzowanym koszcie (z 29,2% do 46,6%), a na niekorzyść instrumentów wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody.

W ramach bieżącego zarządzania płynnością w analizowanym okresie wzrosła „gotówka i operacje z bankami centralnymi” (+25,6% r/r), odzwierciedlając istotnie wyższy poziom salda na rachunku bieżącym w banku centralnym.

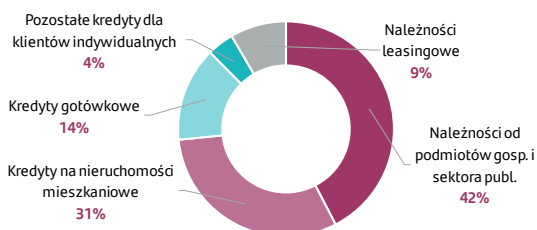
Zwiększyły się też „należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu i aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań” (+2,9%) ze względu na wyższy poziom obligacji zablokowanych pod transakcje repo.

Obniżyły się natomiast należności od banków (-7,6% r/r) wraz ze spadkiem środków złożonych na rachunkach bieżących banków trzecich.

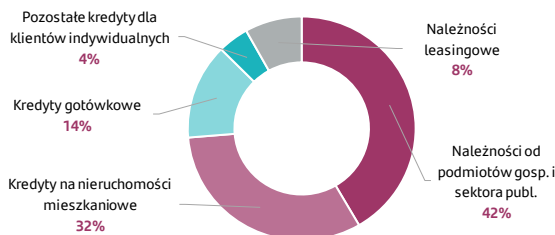
Portfel kredytowy

Należności brutto od klientów w mln zł	31.12.2024	31.12.2023	Zmiana r/r
Należności od klientów indywidualnych	88 814,2	83 052,5	6,9%
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	76 315,9	68 666,2	11,1%
Należności z tytułu leasingu finansowego	15 145,2	13 418,7	12,9%
Pozostałe	70,3	74,5	-5,6%
Razem	180 345,6	165 211,9	9,2%

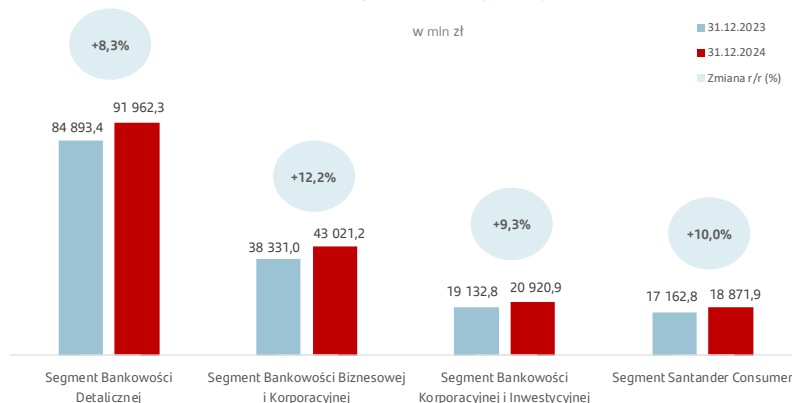
Struktura produktowa skonsolidowanych należności od klientów na 31.12.2024 r.



Struktura produktowa skonsolidowanych należności od klientów na 31.12.2023 r.



Należności od klientów w podziale na segmenty biznesowe na dzień 31.12.2024 i 31.12.2023
(bez segmentu ALM i Operacji Centralnych)



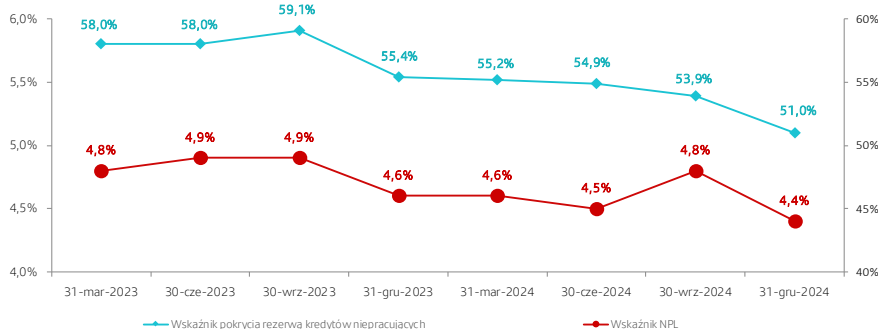
Na dzień 31 grudnia 2024 r. skonsolidowane należności brutto od klientów wyniosły 180 345,7 mln zł i zwiększyły się o 9,2% w porównaniu z końcem 2023 r. Portfel obejmuje należności od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie w wysokości 160 747,1 mln zł (+8,0% r/r), należności od klientów wyceniane w wartości godziwej przez inne całkowite dochody w wysokości 4 390,0 mln zł (+51,9% r/r), należności od klientów wyceniane w wartości godziwej przez wynik finansowy w wysokości 63,3 mln zł (-25,6% r/r) i należności z tytułu leasingu finansowego w wysokości 15 145,2 mln zł omówione w dalszej części.

Poniżej zaprezentowano ekspozycje kredytowe Grupy według kluczowych portfeli w ujęciu podmiotowym i produktowym:

- Należności od klientów indywidualnych zwiększyły się w ciągu 2024 r. o 6,9% i na koniec grudnia wyniosły 88 814,2 mln zł. Największą składową tego agregatu są kredyty na nieruchomości mieszkaniowe o wartości brutto 55 931,2 mln zł, które odnotowały wzrost o 5,5% w porównaniu z końcem 2023 r. pod wpływem ożywienia na rynku kredytów hipotecznych z rekordową sprzedażą w I kwartale 2024 r. związaną z procesem uruchamiania wniosków w ramach finiszującego Programu Bezpieczny Kredyt 2%. Na drugiej pozycji pod względem wartości uplasowały się kredyty gotówkowe, które osiągnęły poziom 25 632,1 mln zł i zwiększyły się o 12,4% przy rosnącej sprzedaży wspartej przez czynniki makroekonomiczne (m.in. stabilnie niski poziom bezrobocia, wzrost realnych dochodów).

- Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego (z uwzględnieniem należności faktoringowych) zwiększyły się o 11,1% r/r do 76 315,9 mln zł pod wpływem wzrostu ekspozycji Grupy z tytułu kredytów terminowych, m.in. na cele inwestycyjne w segmencie Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej oraz Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej, a także z tytułu wykorzystania linii w rachunku bieżącym przez przedsiębiorstwa z segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej.
- Należności z tytułu leasingu finansowego spółek zależnych Santander Bank Polska S.A. wyniosły 15 145,2 mln zł i wzrosły o 12,9% r/r przy dobrej dynamice sprzedaży przedmiotów leasingu napędzanej przez segment pojazdów.

Wskaźniki jakości należności kredytowych w poszczególnych kwartałach 2023 r. i 2024 r.



Na 31 grudnia 2024 r. wskaźnik kredytów niepracujących wyniósł 4,4%, a wskaźnik pokrycia odpisem aktualizacyjnym należności niepracujących osiągnął poziom 51,0%. Analogiczne wielkości na koniec grudnia 2023 r. to odpowiednio 4,6% i 55,4%.

Skonsolidowane zobowiązania i kapitały w ujęciu analitycznym

Składniki zobowiązań i kapitałów w mln zł (ujęcie analityczne)	Struktura 31.12.2024		Struktura 31.12.2023		Zmiana r/r 1/3
	1	2	3	4	
Zobowiązania wobec klientów	232 028,7	76,2%	209 277,4	75,6%	10,9%
Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	14 080,1	4,6%	11 933,5	4,3%	18,0%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	10 517,4	3,5%	9 699,0	3,5%	8,4%
Zobowiązania wobec banków i zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	6 347,1	2,1%	4 430,0	1,6%	43,3%
Pozostałe pasywa ¹⁾	6 959,4	2,3%	7 621,0	2,8%	-8,7%
Kapitały razem	34 441,2	11,3%	33 691,0	12,2%	2,2%
Razem	304 373,9	100,0%	276 651,9	100,0%	10,0%

1) Pozostałe zobowiązania obejmują zobowiązania z tytułu leasingu, zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego, rezerwy z tytułu odroczonego podatku dochodowego, rezerwy na udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne, pozostałe rezerwy i pozostałe zobowiązania.

W skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2024 r. zobowiązania wobec klientów wykazują wartość 232 028,7 mln zł i dominują w strukturze całkowitych zobowiązań i kapitałów (z udziałem w wysokości 76,2%), stanowiąc główne źródło finansowania aktywów Grupy. W skali 2024 r. baza tych zobowiązań zwiększyła się o 10,9% na skutek systematycznego dopływu środków na lokaty terminowe oraz rachunki bieżące klientów z wszystkich segmentów wyróżnionych na potrzeby sprawozdawczości finansowej.

Istotnie wzrosły „zobowiązania wobec banków i z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu” (+43,3% r/r), co odzwierciedla aktywność Grupy na rynku transakcji z przyrzeczeniem odkupu oraz wyższe saldo z tytułu lokat i kredytów otrzymanych od banków. Jednocześnie zwiększyło się saldo „zobowiązań finansowych przeznaczonych do obrotu i pochodnych instrumentów zabezpieczających” (+8,4% r/r) za sprawą transakcji pochodnych, głównie IRS (swap stopy procentowej) i zobowiązań z tytułu krótkiej sprzedaży.

„Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych” wzrosły w stosunku do 31 grudnia 2023 r. o 18,0%, w tym zobowiązania z tytułu emisji zwiększyły się o 28,2% do 11 851,2 mln zł, co jest wypadkową emisji instrumentów dłużnych o wartości 8 159,6 mln zł oraz wykupu papierów wartościowych w terminie ich zapadalności na kwotę 5 577,4 mln zł.

Santander Bank Polska S.A. przeprowadził następujące emisje:

- W ramach programu emisji w dniu 2 kwietnia 2024 r. wyemitowano obligacje nieuprzywilejowane („senior non-preferred”) serii 1/2024 w kwocie 1 900 mln zł z oprocentowaniem WIBOR 6M + 1,50% i terminem wykupu 2 kwietnia 2027 r. (z zastrzeżeniem prawa Banku do wcześniejszego wykupu). Obligacje zostały zaliczone do zobowiązań kwalifikowalnych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.
- W ramach transakcji sekurytyzacji syntetycznej portfela wierzytelności korporacyjnych w dniu 26 czerwca 2024 r. Santander Bank Polska S.A. przeprowadził emisję obligacji powiązanych z ryzykiem kredytowym (funded credit linked notes/obligacje CLN) z datą wymagalności 31 grudnia 2033 r. o wartości nominalnej 256,0 mln zł. Bank posiada opcję wcześniejszej spłaty zobowiązań wynikających z obligacji CLN. W dniu 26 czerwca 2024 r. obligacje te zostały wprowadzone do obrotu w alternatywnym systemie obrotu na Vienna MTF organizowanym przez Wiener Börse AG (Vienna Stock Exchange).
- W ramach programu emisji w dniu 30 września 2024 r. Bank wyemitował obligacje nieuprzywilejowane („senior non-preferred”) serii 2/2024 w kwocie 1 800 mln zł z oprocentowaniem WIBOR 6M + 1,40% i terminem wykupu 30 września 2027 r. Obligacje zostały wyemitowane jako zobowiązania kwalifikowalne w rozumieniu Ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji.
- W ramach transakcji sekurytyzacji syntetycznej portfela kredytów gotówkowych w dniu 17 grudnia 2024 r. Bank przeprowadził emisję obligacji CLN z datą wymagalności przypadającą w dniu 31 grudnia 2032 r. o wartości nominalnej 394,0 mln zł. Bank posiada opcję wcześniejszej spłaty zobowiązań wynikających z Obligacji CLN. W dniu 17 grudnia 2024 r. obligacje CLN zostały wprowadzone do obrotu w alternatywnym systemie obrotu na Vienna MTF organizowanym przez Wiener Börse AG (Vienna Stock Exchange).

W 2024 r. działalność emisyjną realizowała również spółka Santander Factoring Sp. z o.o., która wyemitowała kilka serii obligacji z oprocentowaniem zmiennym opartym o WIBOR 1M, w tym:

- 16 lutego 2024 r.: obligacje serii R w kwocie 600 mln zł z terminem wykupu 16 sierpnia 2024 r.;
- 1 marca 2024 r.: obligacje serii S w kwocie 200 mln zł z terminem wykupu 3 czerwca 2024 r.;
- 26 czerwca 2024 r.: obligacje serii T w kwocie 325 mln zł z terminem wykupu 23 grudnia 2024 r. oraz obligacje serii V w kwocie 100 mln zł z terminem wykupu 1 października 2024 r.;
- 28 czerwca 2024 r.: obligacje serii U w kwocie 200 mln zł z terminem wykupu 27 września 2024 r.;
- 19 sierpnia 2024 r.: obligacje serii W, X i Y w kwotach odpowiednio: 390 mln zł, 100 mln zł i 110 mln zł z terminami wykupu przypadającymi kolejno: 19 lutego 2025 r., 8 sierpnia 2025 r. i 19 maja 2025 r.;
- 8 października 2024 r.: obligacje serii Z w kwocie 200 mln zł z terminem wykupu 8 października 2025 r.;
- 23 października 2024 r.: obligacje serii ZA w kwocie 120,5 mln zł z terminem wykupu 23 kwietnia 2025 r.;
- 23 grudnia 2024 r.: obligacje serii ZB w kwocie 480 mln zł z terminem wykupu 23 czerwca 2025 r.

Wszystkie powyższe emisje spółki Santander Factoring Sp. z o.o. zostały zabezpieczone poręczeniem udzielonym przez Bank do kwoty 110% wartości nominalnej emisji. Wpływy z emisji obligacji przeznaczono na finansowanie działalności ogólnej emitenta.

Spółka Santander Leasing S.A. wyemitowała:

- 23 lipca 2024 r.: obligacje serii P w kwocie 365 mln zł z oprocentowaniem WIBOR 3M + marża i terminem wykupu 23 lipca 2025 r. z opcją wcześniejszego wykupu obligacji na żądanie obligatariuszy (opcja put);
- 23 października 2024 r.: obligacje serii R w kwocie 169,1 mln zł z oprocentowaniem WIBOR 3M + marża i terminem wykupu 23 października 2025 r. z opcją put;
- 20 grudnia 2024 r.: obligacje serii S w kwocie 150 mln zł z oprocentowaniem WIBOR 3M + marża i terminem wykupu 18 grudnia 2025 r. z opcją put.

Wszystkie powyższe emisje spółki Santander Leasing S.A. zostały zabezpieczone poręczeniem do kwoty wartości nominalnej emisji. Wpływy z emisji obligacji przeznaczono na finansowanie działalności ogólnej emitenta.

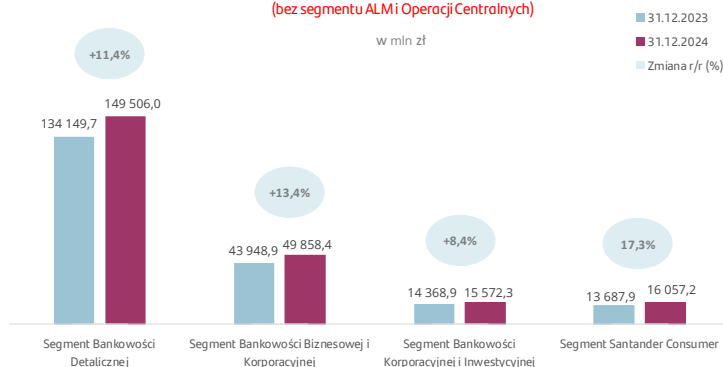
Ponadto w dniu 24 czerwca 2024 r. Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. - w ramach Programu Emisyjnego - wyemitował kolejną transzę rocznych, niezabezpieczonych obligacji o wartości nominalnej 300,0 mln zł. Oprocentowanie obligacji jest zmienne i bazuje na stawce WIBOR, a termin wymagalności to 24 czerwca 2025 r.

Baza depozytowa

Struktura podmiotowa środków depozytowych

Zobowiązanie wobec klientów w mln zł	31.12.2024	31.12.2023	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów indywidualnych	127 764,5	115 261,2	10,8%
Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	104 264,2	94 016,2	10,9%
Razem	232 028,7	209 277,4	10,9%

Zobowiązania wobec klientów w podziale na segmenty biznesowe na dzień 31.12.2024 i 31.12.2023 (bez segmentu ALM i Operacji Centralnych)



Na dzień 31 grudnia 2024 r. skonsolidowane zobowiązania wobec klientów wyniosły 232 028,7 mln zł i w porównaniu z końcem 2023 r. zwiększyły się o 10,9% r/r wskutek wzrostu salda depozytów terminowych i rachunków bieżących klientów indywidualnych, podmiotów gospodarczych i sektora publicznego.

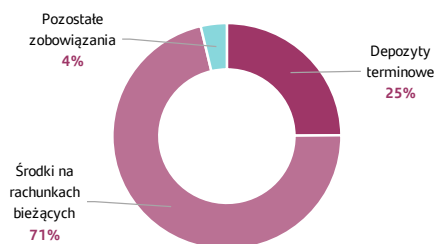
→ Baza depozytowa pochodząca od klientów indywidualnych osiągnęła wartość 127 764,5 mln zł i była wyższa o 10,8% w stosunku rocznym. W związku z wysokim dopływem środków na rachunki bieżące i oszczędnościowe ich łączne saldo wzrosło o 8,8% r/r do 79 583,7 mln zł. Utrzymywało się także zainteresowanie klientów lokatami terminowymi oferującymi oprocentowanie dostosowane do środowiska wysokich stóp procentowych. W rezultacie saldo lokat zwiększyło wartość o 14,5% r/r do 47 896,5 mln zł.

W 2024 r. największą popularnością klientów indywidualnych cieszyły się konta oszczędnościowe w ramach uruchomionych promocji (Nowe środki na Koncie Multi Oszczędnościowym, Doceniamy aktywnych 10 na Koncie Oszczędnościowym Select) oraz limitowane oferty lokat terminowych w złotych polskich: Lokata Zimowa, Lokata Wiosenna, Lokata Wakacyjna, Lokata Jesienna, a także Nielimitowane lokaty 3- i 6-miesięczne oraz lokaty negocjowane przeznaczone dla klientów Wealth Management i Select.

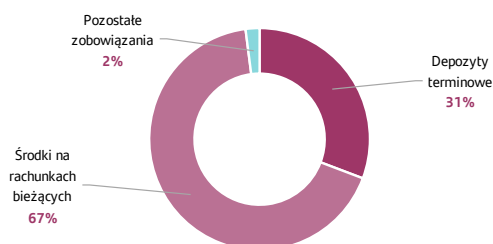
→ Wartość zobowiązań wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego zwiększyła się o 10,9% r/r do poziomu 104 264,2 mln zł, odzwierciedlając wzrost depozytów terminowych o 15,4% r/r do 25 936,3 mln zł i środków na rachunkach bieżących o 10,3% r/r do 74 487,7 mln zł.

Struktura terminowa środków depozytowych

Struktura skonsolidowanych zobowiązań wobec klientów na 31.12.2024 r.



Struktura skonsolidowanych zobowiązań wobec klientów na 31.12.2023 r.

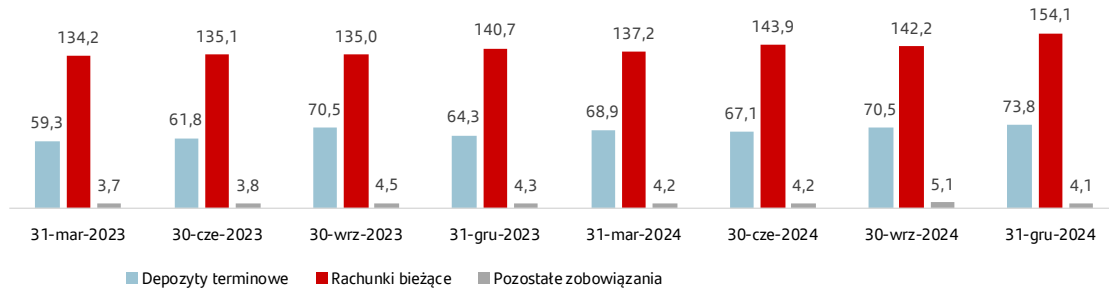


Całkowite zobowiązania Grupy z tytułu depozytów terminowych od klientów wzrosły o 14,8% r/r do 73 832,8 mln zł, salda na rachunkach bieżących wzrosły o 9,5% do 154 071,3 mln zł, a pozostałe zobowiązania Grupy zamknęły się kwotą 4 124,6 mln zł i obniżyły się o 3,4% w porównaniu z końcem grudnia 2023 r.

Jedną ze składowych pozostałych zobowiązań były „kredyty i pożyczki otrzymane od instytucji finansowych” (906,1 mln zł wobec 950,4 mln zł na 31 grudnia 2023 r.) ujęte 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 w porównaniu z końcem 2023 r. wynika z obsługi zaciągniętych kredytów zgodnie z ustalonym harmonogramem.

Depozyty terminowe i bieżące* na koniec kolejnych kwartałów 2023 r. i 2024 r.

w mld zł



*zawierają konta oszczędnościowe

3. Wybrane wskaźniki finansowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Wybrane wskaźniki finansowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.	31.12.2024	31.12.2023
Koszty / dochody	29,6%	29,5%
Wynik z tytułu odsetek / dochody ogółem	81,0%	82,0%
Marża odsetkowa netto ¹⁾	5,27%	5,39%
Wynik z tytułu prowizji / dochody ogółem	17,0%	17,0%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów	75,3%	76,2%
Wskaźnik kredytów niepracujących ²⁾	4,4%	4,6%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących ³⁾	51,0%	55,4%
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego ⁴⁾	0,58%	0,72%
ROE (zwrot z kapitału) ⁵⁾	20,4%	20,3%
ROTE (zwrot z kapitału materialnego) ⁶⁾	22,4%	21,2%
ROA (zwrot z aktywów) ⁷⁾	1,8%	1,8%
Łączny współczynnik kapitałowy ⁸⁾	17,68%	18,65%
Współczynnik kapitału Tier I ⁹⁾	16,78%	17,27%
Wartość księgową na jedną akcję (w zł)	337,03	329,69
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł) ¹⁰⁾	51,01	47,28

- 1) Zannualizowany w ujęciu narastającym wynik odsetkowy netto (bez przychodów odsetkowych z portfela dłużnych papierów wartościowych przeznaczonych do obrotu i bez pozostałych ekspozycji związanych z działalnością handlową) przez średnią wartość aktywów oprocentowanych netto z końca kolejnych kwartałów począwszy od końca roku poprzedzającego dany rok obrotowy (bez aktywów finansowych przeznaczonych do obrotu, pochodnych instrumentów zabezpieczających, pozostałych ekspozycji związanych z działalnością handlową i pozostałych należności od klientów).
- 2) Kwalifikujące się do fazy 3 i ekspozycji POCI należności brutto od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie i należności leasingowe przez całkowity portfel brutto należności obu kategorii na koniec okresu sprawozdawczego.
- 3) Odpisy aktualizacyjne na wyceniane w zamortyzowanym koszcie należności od klientów i należności leasingowe, które zakwalifikowano do fazy 3 i ekspozycji POCI, przez wartość brutto takich należności na koniec okresu sprawozdawczego.
- 4) Odpis netto na oczekiwane straty kredytowe za cztery kolejne kwartały do średniego stanu należności kredytowych brutto od klientów wycenianych w zamortyzowanym koszcie i należności leasingowych (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 kapitału dywidendowego.
- 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, kapitał dywidendowy, 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).
- 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. Okres porównawczy obejmuje zyski zaliczone do funduszy własnych zgodnie z wytycznymi EBA.
- 9) Współczynnik kapitału Tier I liczony jako iloraz kapitału Tier I i aktywów ważonych ryzykiem dla ryzyka kredytowego, rynkowego i operacyjnego. Okres porównawczy obejmuje zyski zaliczone do funduszy własnych zgodnie z wytycznymi EBA.
- 10) Zysk za okres należny akcjonariuszom jednostki dominującej przez średnią ważoną liczbę akcji zwykłych

4. Jednostkowy rachunek zysków i strat

Skrócony jednostkowy rachunek zysków i strat Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)

	2024	2023	Zmiana r/r
Dochody ogółem	14 904,8	14 111,2	5,6%
- Wynik z tytułu odsetek	11 917,5	11 439,6	4,2%
- Wynik z tytułu prowizji	2 552,5	2 385,8	7,0%
- Pozostałe dochody ¹⁾	434,8	285,8	52,1%
Koszty ogółem	(4 206,7)	(3 936,5)	6,9%
- Koszty pracownicze i koszty działania	(3 566,7)	(3 309,0)	7,8%
- Amortyzacja ²⁾	(518,8)	(477,5)	8,6%
- Pozostałe koszty operacyjne	(121,2)	(150,0)	-19,2%
Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych	(637,9)	(945,7)	-32,5%
Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych ³⁾	(2 252,6)	(2 081,5)	8,2%
Podatek od instytucji finansowych	(778,0)	(751,2)	3,6%
Zysk przed opodatkowaniem	7 029,6	6 396,3	9,9%
Obciążenie z tytułu podatku dochodowego	(1 832,1)	(1 723,3)	6,3%
Zysk za okres	5 197,5	4 673,0	11,2%

- 1) Pozostałe dochody to całość dochodów pozaodsetkowych i pozaprowizyjnych Banku, na które składają się następujące pozycje pełnego rachunku zysków i strat: przychody z tytułu dywidend, wynik handlowy i rewaluacja, wynik na pozostałych instrumentach finansowych, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie i pozostałe przychody operacyjne.
- 2) Amortyzacja obejmuje amortyzację rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych oraz amortyzację składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania.

W 2024 r. zysk przed opodatkowaniem Santander Bank Polska S.A. wyniósł 7 029,6 mln zł i wzrósł o 9,9% r/r, a zysk za okres zwiększył się o 11,2% r/r do poziomu 5 197,5 mln zł.

W tabeli zamieszczonej poniżej w części „Porównywalność okresów” zebrano wybrane pozycje rachunku zysków i strat Santander Bank Polska S.A., które wpływają na porównywalność analizowanych okresów. Po dokonaniu odpowiednich korekt,

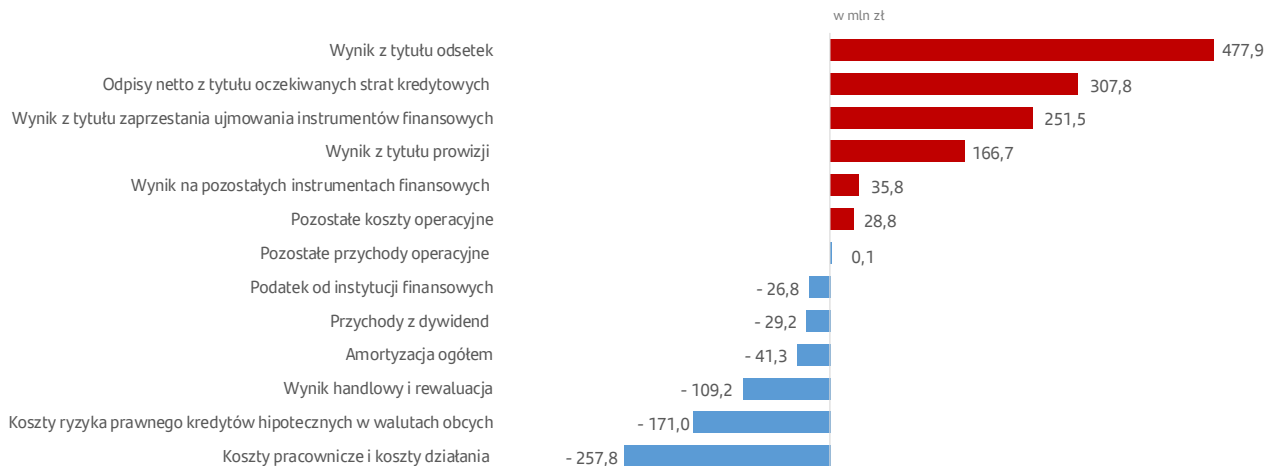
- porównywalny zysk przed opodatkowaniem Banku wzrósł o 9,9% r/r, a
- porównywalny zysk za okres o 10,9% r/r.

Porównywalność okresów

Wybrane pozycje RZIS wpływające na porównywalność okresów	2024	2023
Koszty ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych (linia RZIS)	▶ 2 252,6 mln zł	▶ 2 081,5 mln zł
Składki na rzecz BFG (na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków) ujęte przez Santander Bank Polska S.A. (koszty działania)	▶ 233,1 mln zł	▶ 159,0 mln zł
Przychody z tytułu dywidend (linia RZIS)	▶ 212,3 mln zł	▶ 241,6 mln zł
Ujemna korekta przychodów odsetkowych z tytułu kredytów mieszkaniowych dotycząca tzw. ustawowych wakacji kredytowych (przychody z tytułu odsetek)	▶ 134,5 mln zł - jednorazowa korekta (zaliczona w ciężar II kwartału 2024 r.) dotycząca tzw. wakacji kredytowych przysługujących w 2024 r. kredytobiorcom kredytów mieszkaniowych w złotych pod warunkiem spełnienia określonych kryteriów	▶ 49,3 mln zł - aktualizacja korekty przychodów odsetkowych z tytułu tzw. wakacji kredytowych obowiązujących w latach 2022-2023 dla kredytobiorców złotych kredytów mieszkaniowych dokonana w związku ze zmianą założeń w zakresie partycypacji klientów w programie.
Negatywny wpływ zmiany kryteriów definiujących istotny wzrost ryzyka kredytowego (odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych)	▶ 130,8 mln zł - dotworzenie odpisów z tytułu oczekiwanych strat kredytowych Banku w efekcie zmiany kryteriów istotnego wzrostu ryzyka kredytowego decydujących o klasyfikacji ekspozycji do koszyka 2	▶ Nie dotyczy
Koszty ugód dotyczących kredytów hipotecznych w walutach obcych (wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie)	▶ 69,2 mln zł	▶ 324,1 mln zł

Zmiany w poszczególnych składowych zysku przed opodatkowaniem - wypracowanego przez Bank - przedstawiono poniżej.

Zmiany r/r w głównych pozycjach rachunku zysków i strat Santander Bank Polska S.A. za 2024 r. w wielkościach absolutnych



Rozwój głównych składowych jednostkowego zysku odwzorowuje tendencje występujące w ujęciu skonsolidowanym. Tak jak w przypadku Grupy, pozytywny wpływ na zysk brutto Banku miały zmiany w takich składowych jak: wynik z tytułu odsetek, wynik z tytułu prowizji, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie, wynik na pozostałych instrumentach finansowych, odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych i pozostałe koszty operacyjne. Przyrosty powstałe za sprawą ww. pozycji zostały częściowo zniwelowane przez negatywny wpływ zmian odnotowanych w kosztach pracowniczych i działania oraz w amortyzacji, kosztach ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych, a także w ramach wyniku handlowego i rewaluacji oraz przychodów z tytułu dywidend.

Składowe dochodów ogółem Santander Bank Polska S.A.

Dochody ogółem Santander Bank Polska S.A. za 2024 r. wyniosły 14 904,8 mln zł i wzrosły w stosunku rocznym o 5,6%. Po wyłączeniu z dochodów ogółem przychodów z dywidend, wpływu wakacji kredytowych oraz kosztów ugód z klientami w sprawie walutowych kredytów hipotecznych, porównywalne dochody ogółem zwiększyły się o 4,6% r/r.

Wynik z tytułu odsetek

Przychody odsetkowe Santander Bank Polska S.A. w mln zł z tytułu:	2024	2023	Zmiana r/r
Należności od klientów indywidualnych	6 348,2	6 530,2	-2,8%
Należności od podmiotów gospodarczych, sektora publicznego i leasingowe	5 250,8	5 221,7	0,6%
Dłużne papiery wartościowe i należności z otrzymanym przyrzeczeniem odkupu	3 676,7	3 103,3	18,5%
IRS-zabezpieczające i należności od banków	827,6	748,8	10,5%
Razem	16 103,3	15 604,0	3,2%
Koszty odsetkowe Santander Bank Polska S.A. w mln zł z tytułu:	2024	2023	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów indywidualnych	(1 572,5)	(1 783,1)	-11,8%
Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego oraz zobowiązania leasingowe	(1 561,8)	(1 705,9)	-8,4%
Zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu	(271,9)	(230,3)	18,1%
Zobowiązania podporządkowane i z emisji papierów wartościowych	(657,6)	(348,1)	88,9%
IRS-zabezpieczające i zobowiązania od banków	(122,0)	(97,0)	25,8%
Razem	(4 185,8)	(4 164,4)	0,5%
Wynik z tytułu odsetek	11 917,5	11 439,6	4,2%

Przychody odsetkowe Banku zwiększyły się o 3,2% r/r, a koszty odsetkowe o 0,5% r/r. Tempo wzrostu po stronie kosztowej i dochodowej jest pochodną szybkiego rozwoju wolumenów kredytowych i depozytowych oraz inwestycji i zobowiązań z tytułu dłużnych papierów wartościowych przy nieco niższym w skali roku poziomie stóp procentowych. Jest to również efekt zarządzania przez Bank strukturą bilansu, parametrami oferty produktowej i systemem wsparcia sprzedaży i promocji z uwzględnieniem szeregu uwarunkowań wewnętrznych i zewnętrznych.

Wynik z tytułu odsetek – będący podstawowym źródłem zysku Banku – zwiększył się w 2024 r. o 4,2% r/r do 11 917,5 mln zł, a w ujęciu porównywalnym o 4,9% r/r (tj. po wycofaniu ujemnej korekty przychodów odsetkowych z tytułu kredytów mieszkaniowych w PLN dotyczącej tzw. ustawowych wakacji kredytowych w kwocie 134,5 mln zł). Skumulowana marża odsetkowa netto spadła z 5,2% w 2023 r. do 5,0% w 2024 r., odzwierciedlając faktyczny i oczekiwany kierunek stóp procentowych oraz negatywny wpływ ww. wakacji kredytowych.

Wynik z tytułu prowizji

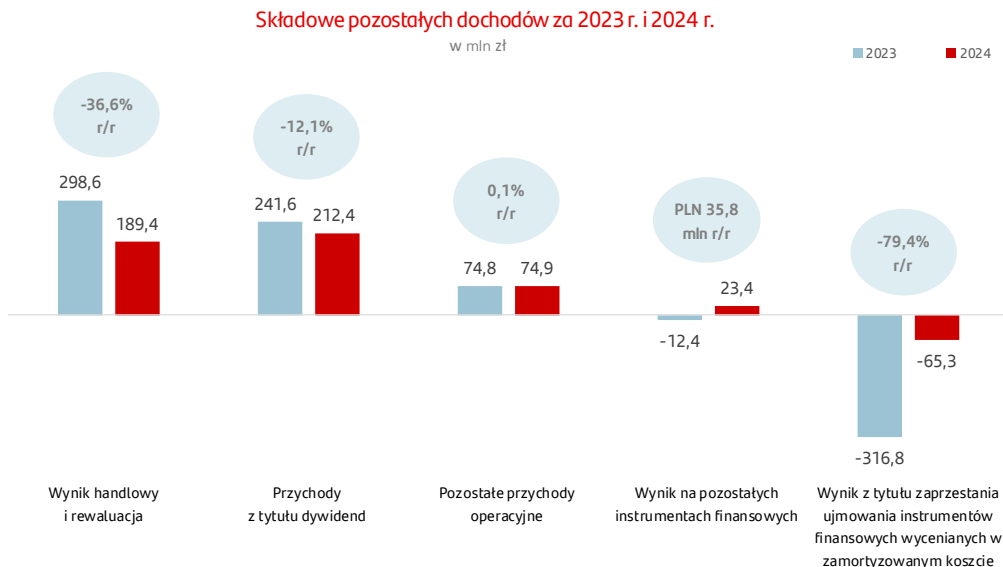
Wynik z tytułu prowizji Santander Bank Polska S.A. w mln zł	2024	2023	Zmiana r/r
Prowizje walutowe	871,1	761,2	14,4%
Obsługa rachunków i obrót pieniężny	357,3	368,7	-3,1%
Karty debetowe	311,2	315,9	-1,5%
Prowizje kredytowe ¹⁾	292,1	288,5	1,2%
Usługi elektroniczne i płatności ²⁾	202,0	203,5	-0,7%
Prowizje ubezpieczeniowe	148,5	121,9	21,8%
Działalność maklerska	140,9	126,3	11,6%
Gwarancje i poręczenia	127,1	99,1	28,3%
Opłaty dystrybucyjne	97,2	69,6	39,7%
Karty kredytowe	78,6	81,3	-3,3%
Pozostałe prowizje ³⁾	(73,5)	(50,2)	46,4%
Razem	2 552,5	2 385,8	7,0%

- 1) Dochody prowizyjne z działalności kredytowej, faktoringowej i leasingowej, które nie podlegają amortyzacji do dochodu odsetkowego. Linia obejmuje m.in. koszty pośrednictwa kredytowego.
2) Prowizje dot. płatności (zagranicznych i transferów Western Union), trade finance, obsługi instytucji zewnętrznych oraz innych usług elektronicznych i telekomunikacyjnych.
3) Prowizje z tytułu organizowania emisji, opłaty brokerskie, prowizje zapłacone innym bankom i pozostałe.

Wynik z tytułu prowizji za 2024 r. wyniósł 2 552,5 mln zł i przekroczył poziom poprzedniego roku o 7,0% r/r dzięki osiągnięciu znacząco wyższych dochodów netto z obsługi większości linii produktowych, w tym dystrybucji funduszy inwestycyjnych (+39,7% r/r), gwarancji i poręczeń (+28,3% r/r), ubezpieczeń (+21,8% r/r), wymiany walutowej (+14,4% r/r) i działalności maklerskiej (+11,6% r/r). Umiarkowanie zwiększyły się także prowizje kredytowe (+1,2% r/r) pod wpływem spadku kosztów prowizyjnych za pośrednictwo w udzielaniu kredytów.

Pozostałe dochody

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



Zaprezentowane na powyższym wykresie pozostałe dochody Banku (dochody pozaodsetkowe i pozaprowizyjne) zwiększyły się o 52,1% r/r do 434,8 mln zł za sprawą zmian w następujących składowych:

- Wynik handlowy i z rewaluacji zmniejszył się o 36,6% r/r 189,4 mln zł, głównie w związku z realizacją niższego łącznego wyniku na pochodnych instrumentach finansowych i międzybankowych operacjach walutowych (104,2 mln zł w 2024 w porównaniu do 210,6 mln zł w 2023 r.). Spadek był widoczny przede wszystkim w transakcjach wykorzystywanych przez Bank do zarządzania płynnością w walutach obcych. Ponadto portfel kart kredytowych obowiązkowo wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy wygenerował niższą pozytywną zmianę z przeszacowania wartości (1,0 mln zł w 2024 r. wobec 13,5 mln zł w 2023 r.). Wzrost natomiast o 13,1% r/r łączny wynik na operacjach dłużnymi i kapitałowymi aktywami finansowymi wycenianymi w wartości godziwej przez wynik finansowy, głównie pod wpływem zysku osiągniętego na obligacjach skarbowych.
- Przychody z tytułu dywidend spadły o 12,1% r/r do 212,4 mln zł, głównie wskutek niższych wypłat dywidend z zysku za 2023 r. ze spółek Santander Finanse Sp. z o.o. (40 mln zł w 2024 r. wobec 80,0 mln zł w 2023 r.) i Santander Inwestycje Sp. z o.o. (1,8 mln zł w 2024 r. wobec 35,1 mln zł w 2023 r.).
- Wynik na pozostałych instrumentach finansowych osiągnął wartość 23,4 mln zł i był wyższy o 35,8 mln zł dzięki osiągnięciu lepszego wyniku na instrumentach zabezpieczających i zabezpieczanych oraz na sprzedaży dłużnych inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody (+9,2 mln zł r/r), głównie obligacji skarbowych. W związku ze sprzedażą wszystkich akcji Visa Inc. z portfela Santander Bank Polska S.A. w 2024 r. nie wystąpiły z tego tytułu zyski z tytułu wyceny i sprzedaży, które w okresie porównawczym wyniosły 13,9 mln zł.
- Pozostałe przychody operacyjne osiągnęły wartość 74,9 mln zł nie zmieniły się istotnie w porównaniu do roku poprzedniego.
- Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie przyjął wartość ujemną na poziomie 65,3 mln zł (wobec 316,8 mln zł w 2023 r.), z czego 69,2 mln zł dotyczyło rozwiązań umówionych z klientami (wobec 324,1 mln zł w 2023 r.).

Odpisy z tytułu oczekiwanych strat kredytowych

Odpisy netto z tytułu oczekiwanych strat kredytowych w należnościach wycenianych w zamortyzowanym koszcie (w mln zł)	Koszyk 1		Koszyk 2		Koszyk 3		POCI		Razem	Razem
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Odpis na należności od banków	0,1	(0,1)	-	-	-	-	-	-	0,1	(0,1)
Odpis na należności od klientów	(30,8)	(126,6)	(336,6)	(297,1)	(360,2)	(511,8)	106,0	64,1	(621,6)	(871,4)
Przychód z tytułu należności odzyskanych	-	-	-	-	3,6	5,2	-	-	3,6	5,2
Odpis na kredytowe zobowiązania pozabilansowe	1,7	(9,6)	12,1	(40,0)	(33,8)	(29,8)	-	-	(20,0)	(79,4)
Razem	(29,0)	(136,3)	(324,5)	(337,1)	(390,4)	(536,4)	106,0	64,1	(637,9)	(945,7)

Odpisy netto na oczekiwane straty kredytowe wyniosły w 2024 r. 637,9 mln zł i zmniejszyły się o 32,5% r/r w porównaniu z 2023 r. Spadek poziomu odpisów wynika m.in. ze stopniowego ożywienia gospodarczego, które korzystnie wpłynęło na sytuację portfeli kredytowych oraz parametry wykorzystywane w szacunkach aktualizacyjnych. Pozytywny wpływ miała też dalsza sprzedaż portfeli wierzytelności kredytowych o łącznej wartości 1 370,1 mln zł z zyskiem brutto na poziomie 127,3 mln zł. W 2024 r. dokonano zmiany kryteriów istotnego wzrostu ryzyka kredytowego we wszystkich portfelach kredytowych Banku, co skutkowało dotworzeniem odpisów kredytowych w wysokości 130,8 mln zł.

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

Koszty ogółem Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	2024	2023	Zmiana r/r
Koszty pracownicze i koszty działania, w tym:	(3 566,7)	(3 309,0)	7,8%
- Koszty pracownicze	(2 037,8)	(1 922,6)	6,0%
- Koszty działania	(1 528,9)	(1 386,4)	10,3%
Amortyzacja	(518,8)	(477,5)	8,6%
- Amortyzacja rzeczowego majątku trwałego i wartości niematerialnych	(387,7)	(350,7)	10,6%
- Amortyzacja składnika aktywów z tytułu prawa do użytkowania	(131,1)	(126,8)	3,4%
Pozostałe koszty operacyjne	(121,2)	(150,0)	-19,2%
Koszty ogółem	(4 206,7)	(3 936,5)	6,9%

W 2024 r. całkowita baza kosztów operacyjnych wyniosła 4 206,7 mln zł i zwiększyła się o 6,9% r/r pod wpływem kosztów pracowniczych i działania oraz amortyzacji.

Wzrost kosztów pracowniczych o 6,0% r/r jest m.in. efektem przeglądu wynagrodzeń pracowników w relacji do stawek rynkowych, który przeprowadzono w IV kwartale 2023 r. Koszty działania Banku zwiększyły się w natomiast o 10,3% r/r do 1 528,9 mln zł. Opłaty ponoszone na rzecz regulatorów rynku (BFG, KNF i KDPW) wyniosły 273,3 mln zł i były wyższe o 42,3% r/r w związku z ujęciem w 2024 r. wyższej o 46,6% r/r składki na fundusz przemusowej restrukturyzacji banków w wysokości 233,1 mln zł. Po wyłączeniu obligatoryjnych składek przekazywanych do BFG koszty działania Banku wzrosły o 5,6% r/r, głównie pod wpływem kosztów usług zewnętrznych, zakupu sprzętu i wyposażenia oraz dostępu do specjalistycznych platform informacyjnych.

Przy zbliżonym tempie wzrostu całkowitych kosztów operacyjnych Banku (6,9% r/r) w porównaniu z całkowitymi dochodami (5,6% r/r), wskaźnik określający relację ww. kosztów do dochodów był relatywnie stabilny i wyniósł 28,2% za 2024 r. wobec 27,9% za 2023 r.

5. Jednostkowe sprawozdanie z sytuacji finansowej

Składniki aktywów Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)

	31.12.2024	31.12.2023	Zmiana r/r
Należności od klientów	152 257,4	140 903,1	8,1%
Inwestycyjne aktywa finansowe	71 821,0	62 952,6	14,1%
Należności z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	12 126,4	12 676,6	-4,3%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	10 729,9	10 501,3	2,2%
Gotówka i operacje z bankami centralnymi	10 240,3	8 275,1	23,7%
Należności od banków	9 003,0	9 048,4	-0,5%
Rzeczowy majątek trwały, aktywa z tytułu prawa do użytkowania, wartości niematerialne i wartość firmy	3 380,0	3 340,7	1,2%
Inwestycje w podmioty zależne i stowarzyszone	2 330,9	2 377,4	-2,0%
Aktywa stanowiące zabezpieczenie zobowiązań	1 198,8	271,9	340,9%
Pozostałe aktywa ¹⁾	3 003,2	2 054,1	46,2%
Razem	276 090,9	252 401,2	9,4%

Składniki zobowiązań i kapitałów Santander Bank Polska S.A. w mln zł (ujęcie analityczne)

	31.12.2024	31.12.2023	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów	215 776,4	195 365,9	10,4%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu i pochodne instrumenty zabezpieczające	10 526,3	9 663,6	8,9%
Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	9 642,4	8 514,5	13,2%
Zobowiązania wobec banków	3 050,4	2 668,3	14,3%
Zobowiązania z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu	1 198,5	273,6	338,0%
Pozostałe pasywa ²⁾	5 669,5	6 429,8	-11,8%
Kapitały razem	30 227,4	29 485,5	2,5%
Razem	276 090,9	252 401,2	9,4%

1) Pozostałe aktywa obejmują następujące pozycje pełnej wersji sprawozdania: należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego, aktywa trwałe zaklasyfikowane jako przeznaczone do sprzedaży i pozostałe aktywa.

2) Pozostałe pasywa obejmują zobowiązania z tytułu leasingu, zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego, rezerwy na udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne, pozostałe rezerwy i pozostałe zobowiązania

Aktywa ogółem Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2024 r. wyniosły 276 090,9 mln zł, co oznacza wzrost o 9,4% r/r.

Dominującą pozycją w strukturze aktywów Banku z udziałem 55,1% były należności netto od klientów, które wyniosły 152 257,4 mln zł i były wyższe o 8,1% r/r w związku z przyspieszeniem akcji kredytowej dla klientów indywidualnych i przedsiębiorstw.

Drugą pozycją pod względem wielkości były „inwestycyjne aktywa finansowe”, których saldo wzrosło w 2024 r. o 14,1% r/r, głównie w związku z zakupem obligacji skarbowych oraz obligacji EBI do portfela dłużnych aktywów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie.

Istotne zwiększenie odnotowano również w linii aktywów stanowiących zabezpieczenie zobowiązań z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu (+340,9% r/r), co znalazło odpowiednie odzwierciedlenie we wzroście wspomnianych zobowiązań (+338,0% r/r), głównie pod wpływem transakcji zawartych z klientami.

Największą pozycją zobowiązań były zobowiązania wobec klientów, które stanowiły 78,2% wartości sumy bilansowej i zwiększyły się o 10,4% r/r do 215 776,4 mln zł pod wpływem wzrostu depozytów terminowych i sald na rachunkach bieżących zarówno klientów indywidualnych, jak i podmiotów gospodarczych i sektora publicznego.

W ramach bieżącego zarządzania płynnością w analizowanym okresie znacząco wzrosła wartość „zobowiązań finansowych przeznaczonych do obrotu i pochodnych instrumentów zabezpieczających” (+8,9% r/r), głównie pod wpływem transakcji pochodnych na stopę procentową.

Zobowiązania podporządkowane i z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych zwiększyły się o 13,2% pod wpływem aktywności emisyjnej Banku na rynku papierów dłużnych. W 2024 r. Bank przeprowadził 4 emisje własnych obligacji na łączną kwotę 4 350,0 mln zł oraz wykupił dłużne papiery wartościowe na kwotę 2 787,4 mln zł. Emisje Banku zostały szczegółowo omówione w części 2 niniejszego rozdziału „Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej” w sekcji „Skonsolidowane zobowiązania i kapitały”.

Należności od klientów i zobowiązania wobec klientów

Należności brutto od klientów Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	31.12.2024	31.12.2023	Zmiana r/r
Należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	80 171,8	74 177,3	8,1%
Należności od klientów indywidualnych	75 754,7	70 583,1	7,3%
Pozostałe	61,5	67,1	-8,3%
Razem	155 988,0	144 827,5	7,7%

W ujęciu brutto należności od klientów wyniosły 155 988,0 mln zł i zwiększyły się o 7,7% r/r, co jest wypadkową:

- wzrostu należności od podmiotów gospodarczych i sektora publicznego o 8,1% r/r do 80 171,8 mln zł, głównie pod wpływem kredytów inwestycyjnych w segmencie klientów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej (BBIK) oraz Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (BKil), a także zwiększonego wykorzystania linii w rachunku bieżącym przez klientów BBIK;
- wzrostu należności od klientów indywidualnych o 7,3% r/r do kwoty 75 754,7 mln zł za sprawą dynamicznej sprzedaży kredytów gotówkowych w ciągu całego roku oraz kredytów hipotecznych na początku roku w związku z finalizacją rządowego programu „Bezpieczny Kredyt 2%”, co przetożyło się na wzrost portfela kredytów gotówkowych o 8,8% r/r do 18 012,0 mln zł oraz portfela kredytów na nieruchomości mieszkaniowe o 6,9% r/r do 54 551,1 mln zł.

Wskaźnik kredytów niepracujących wyniósł 3,6% na 31 grudnia 2024 r. wobec 3,9% na koniec 2023 r. przy relacji odpisów z tytułu utraty wartości do średniego stanu należności kredytowych brutto wycenianych w zamortyzowanym koszcie na poziomie 0,43% wobec 0,68% rok wcześniej.

Wskaźnik pokrycia odpisem aktualizacyjnym należności niepracujących wyniósł wobec 47,2% na 31 grudnia 2024 r. w porównaniu z 51,6% na 31 grudnia 2023 r.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. całkowita korekta wartości bilansowej brutto oraz utworzone rezerwy wynikające z ryzyka prawnego oraz rezerwy prawne (na sprawy sporne oraz na część portfelową) stanowią 129,4% aktywnego portfela kredytów walutowych CHF brutto (przed korektą do wartości bilansowej brutto zgodnie z MSSF 9).

Zobowiązania Santander Bank Polska S.A. wobec klientów (w mln zł)	31.12.2024	31.12.2023	Zmiana r/r
Zobowiązania wobec klientów indywidualnych	117 707,7	107 212,3	9,8%
Zobowiązania wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego	98 068,7	88 153,6	11,2%
Razem	215 776,4	195 365,9	10,4%

Zobowiązania wobec klientów osiągnęły wartość 215 776,4 mln zł i przekroczyły poziom poprzedniego roku o 10,4% na skutek wzrostu zobowiązań wobec klientów indywidualnych o 9,8% r/r oraz zobowiązań wobec podmiotów gospodarczych i sektora publicznego o 11,2% r/r.

W 2024 r. motorem wzrostu zobowiązań wobec klientów były środki bieżące klientów indywidualnych oraz podmiotów gospodarczych i sektora publicznego, które zwiększyły się o 13 257,9 mln zł, w tym salda na rachunkach oszczędnościowych o 1 456,9 mln zł. Dynamicznie rosły także depozyty terminowe podstawowych segmentów klientów (+7 551,0 mln zł), m.in. ze względu na atrakcyjną ofertę promocyjną z oprocentowaniem dostosowanym do środowiska wysokich stóp procentowych.

6. Wybrane wskaźniki Santander Bank Polska S.A.

Wybrane wskaźniki finansowe Santander Bank Polska S.A.	2024	2023
Koszty / dochody	28,2%	27,9%
Wynik z tytułu odsetek / dochody ogółem	80,0%	81,1%
Marża odsetkowa netto ¹⁾	5,0%	5,2%
Wynik z tytułu prowizji / dochody ogółem	17,1%	16,9%
Należności netto od klientów / zobowiązania wobec klientów	70,6%	72,1%
Wskaźnik kredytów niepracujących ²⁾	3,6%	3,9%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących ³⁾	47,2%	51,6%
Wskaźnik kosztu ryzyka kredytowego ⁴⁾	0,43%	0,68%
ROE (zwrot z kapitału) ⁵⁾	22,2%	21,4%
ROTE (zwrot z kapitału materialnego) ⁶⁾	25,2%	22,3%
ROA (zwrot z aktywów) ⁷⁾	2,0%	1,9%
Łączny współczynnik kapitałowy ⁸⁾	19,74%	21,37%
Współczynnik kapitału Tier I ⁹⁾	18,73%	19,76%
Wartość księgowa na jedną akcję (w zł)	295,80	288,54
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł) ¹⁰⁾	50,86	45,73

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

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

Transakcje z podmiotami powiązanymi

Transakcje wzajemne z podmiotami zależnymi i stowarzyszonymi

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

Według stanu na 31 grudnia 2024 r. łączna wartość zaangażowania Banku z tytułu kredytów udzielonych bankowym i niebankowym spółkom zależnym (np. Santander Factoring Sp. z o.o., Santander Leasing S.A., Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., Santander Consumer Bank S.A.) wyniosła 19 903,9 mln zł wobec 19 760,2 mln zł na dzień 31 grudnia 2023 r.

Depozyty utrzymywane w Banku przez spółki zależne (m.in. Santander Finanse Sp. z o.o., Santander Inwestycje Sp. z o.o., Santander TFI S.A., Santander Factoring Sp. z o.o., Santander Leasing S.A., Santander F24 S.A., Santander Consumer Multirent Sp. z o.o., Santander Consumer Bank S.A., Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o.) osiągnęły wartość 692,6 mln zł wobec 321,0 mln zł na 31 grudnia 2023 r. Zobowiązania wobec spółek stowarzyszonych wyniosły 61,4 mln zł wobec 108,9 mln zł na 31 grudnia 2023 r.

Udzielone zobowiązania warunkowe osiągnęły wartość 5 984,9 mln zł na 31 grudnia 2024 r. (4 902,5 mln zł na 31 grudnia 2023 r.), w tym gwarancje udzielone spółkom zależnym wyniosły 4 488,3 mln zł (3 604,7 mln zł na 31 grudnia 2023 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 6 680,4 mln zł wobec 5 895,1 mln zł na 31 grudnia 2023 r., podczas gdy zobowiązania wyniosły 1 519,4 mln zł wobec 518,3 mln zł na 31 grudnia 2023 r.

Więcej informacji nt. transakcji z podmiotami powiązanymi zawarto w nocie 52 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok” i nocie 50 „Jednostkowego sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”.

Pozycje pozabilansowe

Gwarancje i instrumenty pochodne

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

Zobowiązania warunkowe udzielone (w mln zł)	31.12.2024	31.12.2023
Finansowe:	46 005,5	41 675,4
- linie kredytowe	41 533,2	37 526,1
- kredyty z tyt. kart płatniczych	3 768,7	3 470,8
- akredytywy importowe	689,7	669,5
- depozyty terminowe z przyszłym terminem rozpoczęcia okresu depozytu	13,9	9,0
Gwarancyjne	18 001,6	15 210,6
Rezerwa na zobowiązania pozabilansowe	(93,9)	(123,1)
Razem	63 913,2	56 762,9

Zobowiązania warunkowe otrzymane (w mln zł)	31.12.2024	31.12.2023
Finansowe	189,8	504,6
Gwarancyjne	58 191,6	59 202,8
Razem	58 381,4	59 707,4

Nominały instrumentów pochodnych (w mln zł)	31.12.2024	31.12.2023
Transakcje pochodne –terminowe (zabezpieczające)	65 210,3	57 294,2
Transakcje pochodne-terminowe (handlowe)	1 625 771,9	1 026 949,4
Bieżące operacje walutowe	2 836,4	7 321,7
Transakcje związane z kapitałowymi instrumentami finansowymi	123,2	26,4
Razem	1 693 941,8	1 091 591,7

Opis udzielonych gwarancji

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

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

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

Wszczęte postępowania sądowe

Poniższa tabela podsumowuje wartość postępowań toczących się przed sądem dotyczących zobowiązań/wierzytelności Banku i spółek zależnych na dzień 31 grudnia 2024 r. i 31 grudnia 2023 r.

Wartość spraw sądowych z udziałem Grupy Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)	31.12.2024	31.12.2023
Wartość przedmiotu sporu w sprawach z powództwa Grupy	3 284,0	1 842,0
Wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których Grupa jest pozwany	8 406,9	6 601,7
Wartość wierzytelności Grupy w sprawach o układ lub upadłość	110,1	84,1
Wartość wszystkich prowadzonych spraw sądowych	11 801,0	8 527,8
Wartość zakończonych postępowań	848,5	635,4

Na koniec grudnia 2024 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. była pozwana w 3 804 sprawach (wobec 2 873 na 31 grudnia 2023 r.) o znacznej wartości przedmiotu sporu (co najmniej 500 tys. zł), dla których łączna wartość rezerw ujętych zgodnie z MSR 37 oraz korekty do wartości bilansowej brutto wg MSSF 9 z tytułu spraw spornych wyniosła 1 871,1 mln zł (1 258,6 mln zł na 31 grudnia 2023 r.).

Grupa została pozwana w 21 537 postępowaniach dotyczących kredytów indeksowanych lub denominowanych do waluty obcej o wartości przedmiotu sporu 7 730,9 mln zł (wobec 17 859 spraw o wartości przedmiotu sporu 6 150,4 mln zł wg stanu na 31 grudnia 2023 r.). Ogólna liczba spraw spornych zawiera 1 pozew zbiorowy objęty ustawą o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, tj. pozew dotyczący 263 kredytów indeksowanych do CHF o wartości przedmiotu sporu 51,0 mln zł.

Więcej informacji nt. spraw spornych dotyczących kredytów hipotecznych w walutach obcych zawiera nota 47 „Ryzyko prawne dotyczące kredytów hipotecznych w CHF” „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”.

Wartość zabezpieczeń

Na 31 grudnia 2024 r. wartość zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach i aktywach kredytobiorców oraz przedmiotach leasingu – w ramach Grupy Kapitałowej Santander Banku Polska S.A. – wyniosła 148 143,6 mln zł, w tym 114 255,9 mln zł dotyczyło Santander Bank Polska S.A. (138 622,5 mln zł na 31 grudnia 2023 r., w tym Bank 106 764,5 mln zł).

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

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

- Forma, zakres i dotkliwość tzw. wojen celnych w związku z rewizją polityki handlowej przez nową administrację USA, realizacja pozostałych obietnic wyborczych z zakresu kontroli migracji, deregulacji i poprawy konkurencyjności biznesu w USA.
- Skala i tempo kontynuacji cyklu obniżek stóp procentowych przez główne banki centralne i wahania w rynkowej wycenie oczekiwanych stóp procentowych w głównych gospodarkach.
- Utrzymywanie się słabej koniunktury w strefie euro a przez to stosunkowo niski popyt zagraniczny na polskie towary i usługi.
- Zmiana podejścia USA do konfliktu w Ukrainie i jego relacji z Europą
- Wojna między Rosją a Ukrainą, wpływ sankcji oraz ograniczeń w handlu międzynarodowym. Potencjalne wzmożenie ruchów migracyjnych w przypadku zakończenia działań zbrojnych. Potencjalne zaburzenia dostaw surowców energetycznych. Zwiększone wydatki na obronność w Polsce.
- Możliwa eskalacja konfliktu na Bliskim Wschodzie z ewentualnym wpływem na światowe ceny ropy naftowej i gazu oraz globalną awersję do ryzyka.
- Dalsza ścieżka inflacji w Polsce odbijająca się m.in. na rynkowej wycenie zmian stóp NBP.
- Dalsze decyzje RPP w sprawie stóp procentowych, ewentualna redukcja bilansu przez NBP.
- Kredyty walutowe: decyzje banków dot. ugód z klientami i dalszy przebieg procesów sądowych.
- Ewentualne nowe programy rządowe na rzecz wsparcia dostępności finansowej mieszkań.
- Zmiany wyceny ryzyka kredytowego na rynkach finansowych, w tym również pod wpływem zmian oceny ryzyka geopolitycznego.
- Zmiany w rentownościach obligacji zależne m.in. od oczekiwań odnośnie do polityki pieniężnej oraz fiskalnej.
- Zmiany w popycie na kredyty w kontekście płynności, wciąż wysokich stóp oraz wpływu konfliktu zbrojnego i wyraźnego wzrostu cen mieszkań w ostatnich kwartatach.
- Zmiany w sytuacji finansowej gospodarstw domowych pod wpływem trendów na rynku pracy i otrzymywanych świadczeń.
- Zmiany decyzji klientów odnośnie do alokacji oszczędności pod wpływem oczekiwanych stóp zwrotów z różnych klas aktywów oraz zmiany w nastawieniu wobec oszczędzania i podejmowania większych wydatków.
- Dalszy rozwój sytuacji na globalnych rynkach akcji oraz ich wpływ na popyt na jednostki funduszy inwestycyjnych oraz akcje.
- Skala wykorzystania środków z obecnej perspektywy unijnej i KPO.

XI. Zarządzanie ryzykiem i kapitałem

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

Podstawowe zasady zarządzania ryzykiem

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

Zarządzanie ryzykiem w Santander Bank Polska S.A. i jego Grupie Kapitałowej pozwala prowadzić działalność w sposób bezpieczny i efektywny, umożliwiając generowanie zysku i rozwój w ramach wyznaczonych parametrów ryzyka. Bank stosuje się w tym zakresie do licznych standardów i wymogów zewnętrznych obowiązujących instytucje finansowe. Korzysta również z najlepszych praktyk i standardów wypracowanych w globalnej Grupie Kapitałowej Banco Santander.

Bank i Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. określiły swój profil ryzyka, który wynika z przyjętego ogólnego poziomu akceptacji ryzyka (tzw. apetytu na ryzyko). Poziom ten - wyrażony w postaci zdefiniowanych i skwantyfikowanych limitów - jest zapisany w „Deklaracji akceptowalnego poziomu ryzyka”, uchwalonej przez Zarząd i zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą. Limity wyznaczane są z wykorzystaniem testów warunków skrajnych i analiz scenariuszowych. Gwarantują stabilność nawet w przypadku zmaterializowania się sytuacji nadzwyczajnych. Globalne limity ryzyka są podstawą do wyznaczania limitów obserwacyjnych oraz tworzenia polityk zarządzania ryzykiem.

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

Bank ustanowił również odpowiednią strukturę organizacyjną do obrony przed ryzykiem na trzech niezależnych i wzajemnie uzupełniających się poziomach (liniach obrony), tj.:

- jednostki organizacyjne generujące ryzyko w działalności operacyjnej, zobowiązane do przestrzegania zasad zapewniających wysoką jakość i poprawność wykonywanej pracy;
- jednostki odpowiedzialne za identyfikację, pomiar, monitorowanie i ograniczanie ryzyka, co gwarantuje niezależność funkcji kontroli ryzyka od jednostek podejmujących ryzyko;
- komórka audytu wewnętrznego, której celem jest m.in. opiniowanie zarządzania Bankiem i spółkami zależnymi, w tym skuteczności zarządzania ryzykiem związanym z działalnością Banku i spółek zależnych.

Struktura zarządzania ryzykiem

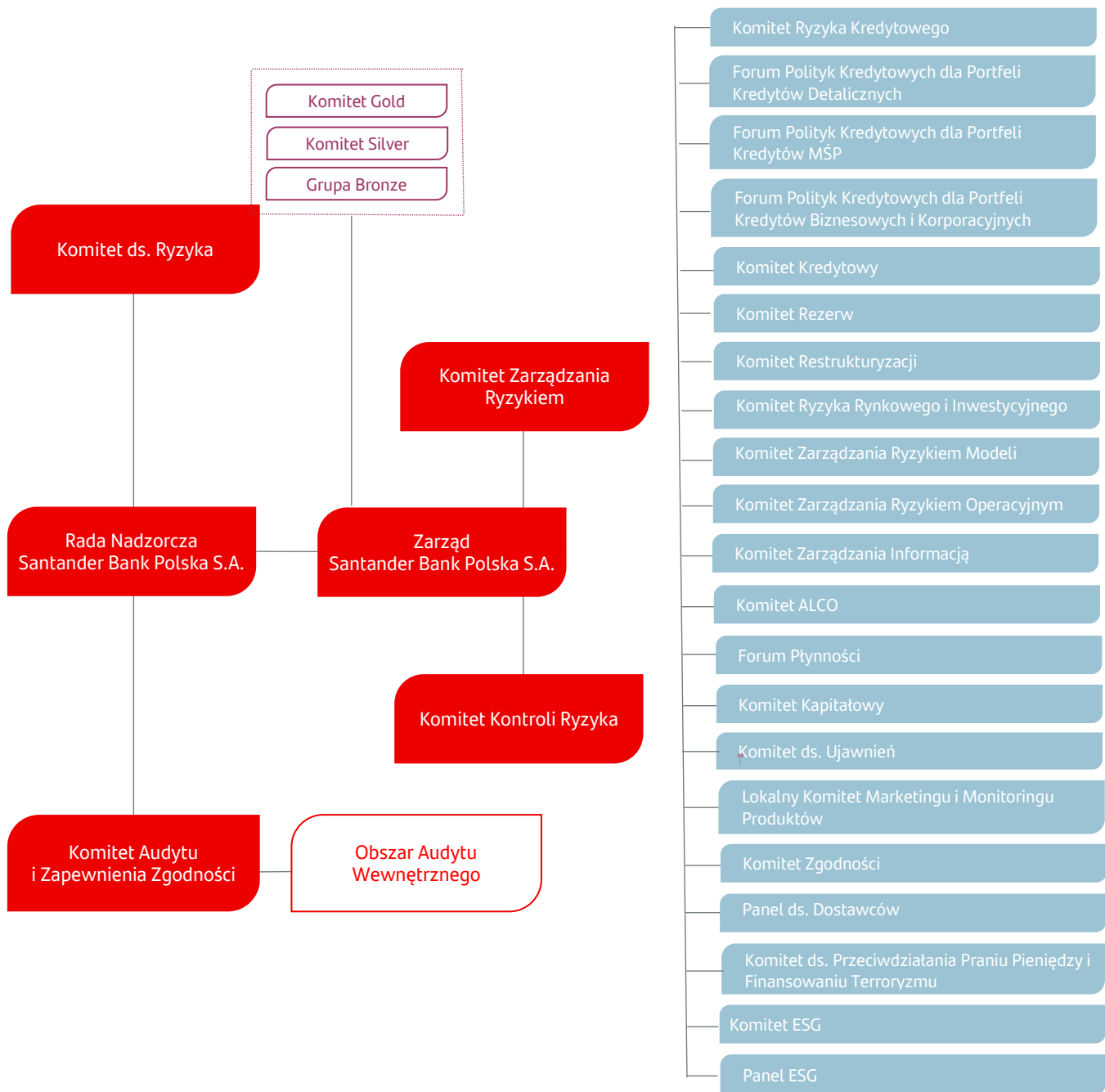
Rada Nadzorcza Banku sprawuje stały nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem w Santander Bank Polska S.A. przy wsparciu Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej oraz Komitetu ds. Ryzyka. Rada zatwierdza strategię, kluczowe polityki zarządzania ryzykiem, wielkość akceptowalnego poziomu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

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

Zarząd wypełnia funkcję zarządzania ryzykiem przy wsparciu dwóch komitetów:

- Komitetu Zarządzania Ryzykiem, który zatwierdza najistotniejsze decyzje kluczowych komitetów ryzyka niższego szczebla (głównie decyzje kredytowe), roczne limity na transakcje związane z obrotem papierami wartościowymi oraz z zarządzaniem aktywami i pasywami, a także roczny plan modeli oceny ryzyka.
- Komitetu Kontroli Ryzyka, który monitoruje poziom ryzyka w różnych obszarach działalności Banku, a także 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:

- Komitet Ryzyka Kredytowego
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów Detalicznych
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów MŚP
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów Biznesowych i Korporacyjnych
- Komitet Kredytowy
- Komitet Rezerw
- Komitet Restrukturyzacji
- Komitet Ryzyka Rynkowego i Inwestycyjnego
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Modeli
- Komitet Zarządzania Informacją
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym / ORMCO

- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami / ALCO
- Forum Płynności
- Komitet Kapitałowy
- Komitet ds. Ujawnień
- Komitet ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy oraz Finansowaniu Terroryzmu
- Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów
- Komitet Zgodności
- Panel ds. Dostawców
- Komitet ESG
- Panel ESG

W Banku funkcjonują również specjalne organy zwoływane w przypadku zarządzania kryzysowego:

- Komitet Gold
- Komitet Silver
- Grupa Bronze

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.

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 Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Przedstawicielami Banku w Radzie Nadzorczej Santander Consumer Bank S.A. są: Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem oraz Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Transformacji Cyfrowej. 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., które otrzymują stosowne raporty dot. SCB S.A.

2. Priorytety w zakresie zarządzania ryzykiem w 2024 r.

Sytuacja geopolityczna i makroekonomiczna

W procesach zarządzania ryzykiem waga ryzyka geopolitycznego utrzymuje się na wysokim poziomie ze względu na trwające konflikty zbrojne (wojnę między Rosją i Ukrainą oraz wojnę na Bliskim Wschodzie). Grupa identyfikuje to ryzyko w swojej działalności oraz w odniesieniu do posiadanego portfela kredytowego i aktywów finansowych. Proces identyfikacji polega na definiowaniu oraz wycenie potencjalnych istotnych ryzyk mających źródło w sytuacji geopolitycznej oraz makroekonomicznej i mogących zagrozić realizacji planów biznesowych Santander Bank Polska S.A.

W celu utrzymania ciągłości działalności operacyjnej Grupa prowadzi wzmożony monitoring zdarzeń zewnętrznych i ich wpływu na działalność operacyjną. Monitoringowi podlegają między innymi kluczowe zagrożenia związane z ww. konfliktami zbrojnymi, co pozwala na adekwatne dostosowanie mechanizmów kontrolnych do potencjalnych scenariuszy rozwoju sytuacji oraz zapewnia gotowość do minimalizacji potencjalnych następstw materializujących się ryzyk. W działania te zaangażowane są jednostki pierwszej i drugiej linii obrony, a kluczowe informacje prezentowane są najwyższemu kierownictwu.

W 2024 r. - podobnie jak w poprzednich latach - na bieżąco monitorowano portfel kredytowy pod względem wpływu sytuacji makroekonomicznej w poszczególnych segmentach i branżach gospodarki w celu zapewnienia odpowiedniej i szybkiej reakcji oraz adekwatnego dostosowania parametrów polityki kredytowej. Skoncentrowano się w szczególności na ocenie wpływu czynników, takich jak: poziom inflacji i stóp procentowych, kursy walut, dynamika eksportu, ceny gazu i energii na jakość portfeli kredytowych z wykorzystaniem testów warunków skrajnych oraz analizy wrażliwości. Kontynuowano również monitoring czynników bezpośrednio związanych z sytuacją geopolityczną, takich jak sankcje czy ograniczenia działalności kredytobiorców firmowych na terenie konfliktów zbrojnych. Dodatkowo monitorowano projekty zmian legislacyjnych mogących mieć istotny wpływ na sytuację w poszczególnych sektorach, dzięki czemu mogły być podejmowane wyprzedzające i adekwatne działania na portfelu.

Grupa podczas regularnych przeglądów modeli parametrów oczekiwanych strat kredytowych uwzględniła najnowsze prognozy makroekonomiczne i wykorzystuje własne modele prognostyczne oparte o historyczne obserwacje relacji pomiędzy zmiennymi i parametrami ryzyka. Aktualizacja parametrów oczekiwanych strat kredytowych miała miejsce w IV kwartale 2024 r. i uwzględniła wpływ otoczenia geopolitycznego na bieżącą sytuację gospodarczą, a także prognozy kształtowania się czynników makroekonomicznych w przyszłości.

Ponadto – w ramach ciągłego procesu monitoringu – Grupa oceniła wpływ sytuacji geopolitycznej na swoich kredytobiorców poprzez indywidualne przeglądy, analizę wskaźników makroekonomicznych, monitoring modeli behawioralnych (w tym analizę zachowań transakcyjnych), analizę sytuacji poszczególnych sektorów ekonomicznych oraz rozbudowaną informację zarządczą.

Cyberbezpieczeństwo

Waga cyberbezpieczeństwa stale rośnie w związku z postępującą digitalizacją sektora. Rok 2024 r. nie przyniósł korzystnych zmian w sytuacji geopolitycznej, powodując potrzebę stałego monitorowania ryzyka celowanych ataków realizowanych przez wysoce zorganizowane, zdyscyplinowane i zaawansowane grupy hakerskie. Na bieżąco analizowano ryzyko związane z konsekwencjami ataków, a w uzasadnionych przypadkach podejmowano adekwatne działania.

Aktywnemu monitoringowi podlegały także wzmożone działania dezinformacyjne, mające na celu destabilizację sektora finansowego. Grupa podejmowała działania uświadamiające pracowników i klientów, m.in. poprzez ostrzeżenia o pojawiających się zagrożeniach. Wciąż szczególną uwagę poświęca się problemowi nieautoryzowanych transakcji oraz zapewnieniu bezpieczeństwa procesów, w tym uwierzytelniania i autoryzacji transakcji realizowanych za pośrednictwem kanałów zdalnych. Priorytetowy status miało ryzyko generowane przez ataki rozproszonej odmowy usług (DDoS), ataki na łańcuchy dostaw, ataki aplikacyjne, złośliwe oprogramowania, czy też ataki na klientów i pracowników z zastosowaniem inżynierii społecznej.

W dalszym ciągu obserwowany jest postępujący trend profesjonalizacji cyberataków i specjalizacji dziedziny cyberprzestępców. Na popularności zyskują w szczególności ataki wykorzystujące nowe technologie oferowane przez przestępców w modelu usługowym.

Grupa analizuje rosnące znaczenie sztucznej inteligencji w kontekście wykorzystania przez agresorów oraz jako mechanizmu kontrolnego, a także w zarządzaniu ryzykiem i cyberbezpieczeństwem. Grupa ze szczególną uwagą przygląda się europejskiej regulacji w sprawie sztucznej inteligencji „AI Act” oraz analizuje jej wpływ na działalność organizacji.

Ryzyka ESG

W Pionie Zarządzania Ryzykiem Santander Bank Polska S.A. od 2023 r. funkcjonuje Biuro Zarządzania Ryzykiem ESG, które odpowiada za zapewnienie odpowiedniej organizacji funkcji zarządzania ryzykiem ESG. W szczególności Biuro odpowiada za włączenie ryzyk ESG do wewnętrznych ram zarządzania ryzykiem, w tym w proces oceny i monitoringu ryzyka kredytowego.

Grupa nie wydziela ryzyka ESG jako osobnego ryzyka istotnego, ale wskazuje jego kanały transmisji na ryzyka: kredytowe, rynkowe i płynności, braku zgodności, reputacji, biznesowe i operacyjne oraz ryzyko rynkowe na księdze handlowej. Zastosowanie takiego podejścia ma wpływ na proces estymacji i kwantyfikacji ryzyk istotnych.

Rozszerzona została metodologia oceny poziomu ryzyk klimatycznych, zarówno fizycznych, jak i przejścia dla poszczególnych sektorów oraz nieruchomości, która pozwala na portfelową analizę istotności ryzyk klimatycznych w portfelu kredytowym. Przedmiotowe raporty przedstawiane są na stosownych komitetach.

W 2023 r. sformalizowano proces oceny ryzyka społeczno-środowiskowego dla finansowanych projektów. Zastosowanie ma tu analiza zgodna z Equator Principles, czyli standardem rynkowym i wspólnym językiem oceny ryzyka środowiskowego i społecznego w projektach dużych instytucji finansowych na świecie. Ocena ta jest dokonywana we współpracy linii biznesowej oraz dedykowanych analityków ESCC. W pierwszym kroku skutkuje ona określeniem kategorii projektu zależącej od potencjalnego wpływu na kwestie środowiskowo-społeczne, a następnie dokonaniu analizy, której szczegółowość zależy od przyznanej kategorii. Rekomendacja wynikająca z analizy staje się elementem aplikacji kredytowej.

Sformalizowano proces akceptacji zrównoważonego finansowania dla wszystkich segmentów działalności Banku, zarówno na poziomie transakcji, jak i produktów kredytowych. Od 2023 r. pod przewodnictwem Pionu Zarządzania Ryzykiem funkcjonuje Panel ESG, który odpowiada za certyfikację finansowania zrównoważonego w odniesieniu do wewnętrznych i zewnętrznych regulacji, przez co przyczynia się do ograniczenia ryzyka greenwashingu. W celu podniesienia świadomości ryzyk ESG odbyła się seria spotkań o skali wpływu wymagań ESG na działalność Banku, w szczególności zrealizowane zostało szkolenie dla Zarządu i Rady Nadzorczej Banku oraz dla kluczowej kadry zarządzającej.

Grupa dokonuje kalkulacji emisyjności portfeli kredytowych zgodnie z metodologią PCAF, aby móc analizować strukturę emisyjności we wszystkich sektorach i segmentach biznesowych oraz opracowywać dźwignie dekarbonizacyjne.

W 2024 r. w segmencie średnich klientów korporacyjnych został wdrożony do testowania nowy proces oceny ryzyka ESCC dla największych ekspozycji oraz klientów raportujących zagadnienia ESG zgodnie z dyrektywami NFRD i CSRD. Korzystając z oceny poziomu ryzyka sektora, ogólnodostępnych informacji dotyczących ryzyka środowiskowego oraz informacji uzyskanych od klienta, następuje klasyfikacja klienta do odpowiedniej kategorii ryzyka ESCC.

W 2024 r. wzmocnione zostały wymagania odnośnie wyceny zabezpieczeń hipotecznych w zakresie uwzględnienia czynników ESG. Przeprowadzone analizy pokazały, że w przypadku ryzyka przejścia przybliżanego przez poziom efektywności energetycznej budynków widoczne jest już różnicowanie wycen od poziomu tego ryzyka.

Ryzyko prawne kredytów hipotecznych w walucie obcej

Z uwagi na utrzymujący się brak w pełni jednolitej linii orzeczniczej na moment sporządzenia niniejszego sprawozdania Grupa w modelu kwantyfikacji ryzyka prawnego dotyczącego portfela kredytów indeksowanych oraz denominowanych do waluty obcej uwzględniła (w formie korekty wartości bilansowej brutto dla ekspozycji aktywnej lub rezerw na ekspozycje nieaktywne) występujące w praktyce różne scenariusze rozstrzygnięć sądowych. Na model ten mogą mieć wpływ także kolejne rozstrzygnięcia TSUE w zakresie pytań prejudycjalnych zadanych przez polskie sądy oraz stanowisko Sądu Najwyższego i praktyka sądów krajowych. Grupa monitoruje na bieżąco stan orzecznictwa sądowego w sprawach kredytów walutowych pod kątem kształtowania się i ewentualnych zmian linii orzeczniczych. Na przyszłe zmiany w modelu mogłaby także wpłynąć ewentualna ingerencja prawodawcy podjęta w celu przywrócenia równowagi stron po usunięciu z umowy klauzuli abuzywnej, aby umożliwić ochronę obrotu prawnego przed masowym upadkiem umów kredytu hipotecznego lub wprowadzenie sektorowych rozwiązań umożliwiających masowe, polubowne rozwiązywanie sporów z kredytobiorcami. Aktualnie prowadzone są konsultacje z inicjatywy Ministerstwa Sprawiedliwości co do możliwości wprowadzenia takich rozwiązań, z udziałem przedstawicieli sektora bankowego, organizacji zrzeszających kredytobiorców oraz KNF i UOKiK.

W związku z powyższą sytuacją Grupa zidentyfikowała ryzyko, iż planowane na bazie harmonogramów przepływy pieniężne z portfela kredytów hipotecznych denominowanych i indeksowanych do waluty CHF, zarówno dla już otrzymanych pozwołów, jak i tych spodziewanych na podstawie modeli, mogą być nie w pełni odzyskiwalne i / lub też powstanie zobowiązanie skutkujące przyszłym wypływem środków pieniężnych. Grupa rozpoznaje wpływ ryzyka prawnego dotyczącego kredytów hipotecznych w walutach obcych zgodnie z wymogami: MSSF 9 „Instrumenty finansowe” w przypadku kredytów aktywnych oraz MSR 37 „Rezerwy, zobowiązania warunkowe i aktywa warunkowe” w przypadku kredytów całkowicie spłaconych oraz w sytuacji, gdy wartość bilansowa brutto aktywnego kredytu jest niższa niż wartość rozpoznanego ryzyka.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. Grupa posiadała portfel 24,4 tys. kredytów denominowanych i indeksowanych do CHF w kwocie brutto 4,8 mld zł (6,3 mld zł na 31 grudnia 2023 r.) przed korektą wartości bilansowej brutto wynoszącą 4,4 mld zł, stanowiącą pomniejszenie umownych przepływów z tytułu ryzyka prawnego. Grupa posiadała również kredyty w PLN będące wcześniej kredytami denominowanymi i indeksowanymi do CHF w kwocie brutto 0,4 mld zł (0,3 mld zł na 31 grudnia 2023 r.) przed korektą wartości bilansowej brutto wynoszącą 0,3 mld zł.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. łączny wpływ ryzyka prawnego kredytów hipotecznych w walutach obcych - ujęty w skonsolidowanym sprawozdaniu z sytuacji finansowej - wyniósł 6,6 mld zł wobec 5,0 mld zł na 31 grudnia 2023 r. W rachunku zysków i strat łączny koszt z tego tytułu to 3,1 mld zł za 2024 r. i 2,6 mld zł za 2023 r.

Więcej informacji nt. tych zagadnień zawiera nota 47 „Ryzyko prawne dotyczące kredytów hipotecznych w CHF” „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za rok 2024”.

Reforma wskaźników referencyjnych w Polsce (Interest Rate Benchmark reform)

Santander Bank Polska S.A. od 2022 r. do połowy 2023 r. prowadził Program IBOR mający na celu dostosowanie Banku oraz spółek zależnych do decyzji ICE Benchmark Administration w zakresie stopniowego zaprzestania kalkulowania wskaźników LIBOR. Po zawiązaniu się Narodowej Grupy Roboczej ds. reformy wskaźników referencyjnych w Polsce (NGR), Bank dostosował zakres prac i skład funkcjonującego wcześniej Programu w celu wprowadzenia do oferty produktów opartych o tzw. wskaźniki RFR (risk-free rate). Prace realizowane są zgodnie z decyzjami oraz rekomendacjami Komitetu Sterującego NGR oraz założeniami Mapy Drogowej procesu zastąpienia wskaźników referencyjnych WIBOR i WIBID. Według zapowiedzi finalny moment konwersji historycznego portfela przewidziany jest na koniec 2027 roku.

Prace nad reformą realizowane są przez szerokie grono ekspertów reprezentujących kluczowe linie biznesowe Banku, wspieranych przez renomowaną firmę doradczą pod nadzorem Komitetu Sterującego, w skład którego wchodzi członkowie Zarządu oraz kadra najwyższego szczebla. Ponadto prace koordynowane są z przygotowaniem trwającym zarówno w spółkach zależnych, jak i na poziomie całej Grupy Banco Santander.

3. Istotne czynniki ryzyka przewidywane w przyszłości

Prognozy wzrostu PKB w całym 2025 r. pozostają ostrożnie optymistyczne (wg założeń średnio o 3%). Obserwowany wzrost gospodarczy opiera się głównie na coraz silniejszej pozycji konsumentów, którzy są w stanie nie tylko więcej nabywać, ale także zwiększać oszczędności. Inwestycje również powinny pozostać w trendzie wzrostowym. Natomiast wyniki generowane przez firmy będą pod presją: niższego eksportu, mocnego złotego, rosnących kosztów pracy oraz coraz mniejszej możliwości przerzucania wzrostu tych kosztów na konsumenta. Jedynym istotnym wyjątkiem w tym obszarze pozostają usługi.

W rezultacie można się spodziewać presji na jakość portfeli kredytowych w firmach z sektora produkcyjnego oraz transportu towarowego, w szczególności tych, które mają wysoki poziom długu (niewielka część portfela Banku). Dodatkowym obszarem wrażliwości jest duży udział eksportu, gdzie zarówno dynamika, jak i silny złoty są przedmiotem uwagi.

Zgodnie z prognozami obserwowany jest wzrost wskaźnika inflacji, w znacznej mierze spowodowany wzrostem cen energii. W przypadku portfeli dla klientów indywidualnych nie powoduje to (pomimo utrzymujących się wysokich stóp procentowych) pogorszenia splatealności, ze względu na obserwowany znaczący wzrost wynagrodzeń.

Od wielu lat w centrum zainteresowania pozostaje ryzyko przestępstw cybernetycznych oraz ryzyko związane z zastosowaniem nowoczesnych technologii cyfrowych. Dotyczy to zarówno zachowań ludzkich, jak i aspektów technologicznych. Nadal aktualne pozostają takie zagrożenia jak: utrata lub kradzież poufnych danych, przerwanie funkcjonowania kluczowych usług, ataki na aktywa klientów i nieuczciwe transakcje. Są one następstwem dynamicznego rozwoju nowoczesnych technologii informacyjnych i gospodarki cyfrowej.

Wciąż nie zmniejsza się ryzyko związane z ransomware, atakami rozproszonej odmowy usług (DDoS), czy też z zakresu wykorzystywania inżynierii społecznej. Zgodnie z przewidywaniami rosnącym zagrożeniem są ataki na łańcuchy dostaw, złośliwe oprogramowanie na systemy mobilne, cyberspiegostwo oraz ataki angażujące sztuczną inteligencję. Ponadto wyzwaniem stanowi niezmiennie zarządzanie ryzykiem dostawców, zastosowanie chmury obliczeniowej oraz tzw. shadow IT.

Utrzymująca się sytuacja geopolityczna związana z wojną w Ukrainie sprawia, że w dalszym ciągu ze szczególną uwagą Grupa zajmować się będzie ryzykiem celowanych ataków realizowanych przez wysoce zorganizowane, zdyscyplinowane i zaawansowane grupy hakerskie.

Grupa będzie też nadal budować, testować i doskonalić cyfrową odporność operacyjną, gwarantującą ciągłość i jakość świadczonych usług zgodnie z regulacją DORA (Digital Operational Resilience Act).

4. Zarządzanie ryzykiem kredytowym

Ryzyko kredytowe

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

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

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

Polityka kredytowa

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

Za określanie polityki kredytowej Banku odpowiadają Komitet Ryzyka Kredytowego dla portfela skonsolidowanego i zagadnień przekrojowych dotyczących jednocześnie kilku segmentów, a także trzy Fora Polityk Kredytowych dedykowane poszczególnym portfelom (ludność, MŚP oraz klienci korporacyjni). Polityki wyższego rzędu zatwierdzane są przez Zarząd Banku. Ww. komitety, wraz z Komitetem Kontroli Ryzyka (na poziomie Zarządu Banku) oraz Komitetem ds. Ryzyka, monitorują również portfele kredytowe Banku i Grupy Kapitałowej, otrzymując regularne raporty zarządcze. W 2023 r. Bank wraz z Grupą kontynuował dotychczasową politykę zarządzania ryzykiem kredytowym, łącząc dbałość o utrzymanie bezpiecznego poziomu

ryzyka kredytowego z działaniami na rzecz wysokiej rentowności portfeli kredytowych, rozwoju wolumenów biznesowych i zwiększania udziału w rynku. Polityki i procesy kredytowe optymalizowano w reakcji na zmieniające się warunki makroekonomiczne, w tym utrzymujące się wysokie stopy procentowe, umocnienie kursu złotego, nadal wysoki poziom inflacji.

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

Proces zarządzania ryzykiem kredytowym

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

Proces podejmowania decyzji kredytowej	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proces podejmowania decyzji kredytowych opiera się na systemie indywidualnych kompetencji kredytowych dostosowanych do wiedzy i doświadczenia pracowników, obszarów działalności kredytowej Banku oraz specyfiki i wymagań poszczególnych segmentów (bankowość oddziałowa, MŚP, biznesowa i korporacyjna). ▶ Najwyższe zaangażowania kredytowe, tj. powyżej 50 mln zł są akceptowane przez Komitet Kredytowy, w skład którego wchodzi przedstawiciele kierownictwa najwyższego szczebla. Transakcje powyżej określonych progów (mieszczących się w przedziale między 48,75 mln zł i 195 mln zł w zależności od rodzaju finansowania i ratingu klienta) są dodatkowo ratyfikowane przez Komitet Zarządzania Ryzykiem funkcjonujący na poziomie Zarządu.
Klasyfikacja kredytowa	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Narzędzia do oceny ryzyka kredytowego są stale rozwijane i dostosowywane do zaleceń Komisji Nadzoru Finansowego, wymogów Międzynarodowych Standardów Rachunkowości/ Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej oraz najlepszych praktyk branżowych. ▶ Modele oceny ryzyka kredytowego mają zastosowanie do większości portfeli kredytowych, w tym klientów korporacyjnych, MŚP, kredytów mieszkaniowych, portfela na finansowanie nieruchomości dochodowych, kredytów gotówkowych, kart kredytowych i limitów w kontaktach osobistych. ▶ Grupa prowadzi okresowy monitoring klasyfikacji kredytowej. Dla wszystkich portfeli realizowany jest automatyczny proces weryfikacji klasy ryzyka w oparciu o długość opóźnienia w spłacie. Dodatkowo dla większości portfeli automatyczny proces uwzględnia także analizę danych behawioralnych klienta.
Przeglądy kredytowe	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Grupa dokonuje regularnych przeglądów mających na celu ustalenie rzeczywistej jakości portfela kredytowego, właściwą klasyfikację i adekwatność odpisów z tytułu utraty wartości oraz zgodność z procedurami i podjętymi decyzjami kredytowymi. ▶ Przeglądy dokonywane są przez wyspecjalizowane jednostki niezależne od jednostek podejmujących ryzyko kredytowe.
Zabezpieczenia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Departament Zabezpieczeń i Umów Kredytowych jest jednostką centralną odpowiadającą w Grupie Santander Bank Polska S.A. za prawidłowy i sprawny przebieg procesu tworzenia i funkcjonowania zabezpieczeń (zgodnie z polityką kredytową dla poszczególnych segmentów biznesowych), a także ich ustanawiania, monitorowania i zwalniania. Wspiera ponadto jednostki kredytowe w procesie podejmowania decyzji kredytowych i tworzenia polityk kredytowych, a także gromadzi dane na temat zabezpieczeń oraz zapewnia odpowiednią informację zarządczą. Zarządza ponadto procesem wycen nieruchomości w Banku. ▶ Ewidencja danych o zabezpieczeniach realizowana jest zarówno w systemie ICBS, jak i w Centralnej Bazie Zabezpieczeń (CBZ), której właścicielem biznesowym jest Departament Zabezpieczeń i Umów Kredytowych.
Testy warunków skrajnych ryzyka kredytowego	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Testy warunków skrajnych służą do oceny potencjalnego wpływu na sytuację Grupy zdarzeń zachodzących w otoczeniu, a także zmian we wskaźnikach finansowych i makroekonomicznych oraz w profilu ryzyka. W ramach testów przeprowadzana jest ocena potencjalnych zmian jakości portfeli kredytowych w przypadku wystąpienia niekorzystnych zdarzeń. Proces ten dostarcza także informacji zarządczej o adekwatności ustalonych limitów i alokowanego kapitału wewnętrznego.
Praktyki z zakresu forbearance	<ul style="list-style-type: none"> ▶ W ramach proaktywnego zarządzania ryzykiem kredytowym i jakością portfela kredytowego, Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. podejmuje działania polegające na wczesnym wdrażaniu rozwiązań restrukturyzacyjnych (udogodnień w spłacie kredytów) w stosunku do klientów doświadczających trudności finansowych. Restrukturyzacja ma na celu lepsze dopasowanie warunków spłaty należności do aktualnej i prognozowanej sytuacji finansowej klienta, minimalizację ryzyka zaprzestania obsługi zadłużenia i/lub maksymalizację odzysków.

Rekomendacja R

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. stosuje zasady klasyfikacji ekspozycji kredytowych, szacowania i ujmowania oczekiwanych strat kredytowych oraz zarządzania ryzykiem kredytowym zgodnie z wymogami Rekomendacji R Komisji Nadzoru Finansowego. W szczególności:

- Klasyfikuje ekspozycje kredytowe w następujący sposób:
 - Gdy Bank posiada wobec dłużnika ekspozycje bilansowe, które są przeterminowane o ponad 90 dni i stanowią ponad 20% wszystkich ekspozycji bilansowych wobec tego dłużnika, całość ekspozycji bilansowych i pozabilansowych wobec niego uznaje się za niepracujące.
 - Opóźnienie w spłacie przekraczające 90 dni w sytuacji, gdy dla danej ekspozycji nie zostało spełnione kryterium istotności przeterminowanego zobowiązania kredytowego, skutkuje klasyfikacją do koszyka 2.
 - Identyfikacja ekspozycji POCl odbywa się z uwzględnieniem wszystkich ekspozycji klienta.
 - Powzięcie przez Bank informacji o złożeniu wniosku o jakiegokolwiek postępowanie restrukturyzacyjne w rozumieniu ustawy Prawo restrukturyzacyjne stanowi kryterium klasyfikacji do portfela niepracującego.
- Bank posiada dostosowane modele parametrów kalkulacji oczekiwanych strat kredytowych oraz procesy ich walidacji i monitoringu:
 - Przed zastosowaniem modeli parametrów oczekiwanych strat kredytowych następuje walidacja implementacji.
 - O planowanych istotnych zmianach informowany jest Komitet Audytu.
 - Weryfikacja historyczna (tzw. backtest) raportowana jest z odpowiednią częstotliwością.
- Proces zarządzania ryzykiem kredytowym oraz jego nadzoru obejmuje następujące elementy:
 - Zarząd oraz Rada Nadzorcza zatwierdza regulacje dotyczące procesu szacowania odpisów, regularnie monitoruje wyniki tego procesu.
 - Członek Zarządu Banku bezpośrednio odpowiedzialny za nadzór nad obszarem związanym z zarządzaniem ryzykiem, akceptuje poziom odpisów na oczekiwane straty kredytowe.
 - Bank przeanalizował i dostosował szereg regulacji wewnętrznych.
 - Zwiększono częstotliwość monitoringu zabezpieczeń dla wybranych ekspozycji kredytowych.
 - Definicja wartości bilansowej brutto stosowana w Banku obejmuje wszystkie naliczane, zgodnie z umową kredytu, odsetki od ekspozycji kredytowej.

> Homogeniczny portfel ekspozycji - należności od klientów indywidualnych wg zamortyzowanego kosztu na 31.12.2024 r. i 31.12.2023 r.
(w tys. zł)

31.12.2024	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażony w % dopuszczalny zakres (0%-100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00% do <0,15%	787 196	1 563 693	978 052	0%	141 110	27%	7	319
	od 0,15% do <0,25%	294 089	209 813	419 439	0%	126 682	40%	0	346
	od 0,25% do <0,50%	493 794	1 445 231	621 199	0%	127 375	38%	2	922
	od 0,50% do <0,75%	1 773 026	101 398	1 701 368	1%	183 077	39%	3	6 420
	od 0,75% do <2,50%	9 391 994	775 419	9 187 077	1%	408 850	47%	5	49 290
	od 2,50% do <10,0%	3 666 854	115 307	3 550 454	4%	235 842	47%	5	68 575
	od 10,0% do <45,0%	440 852	20 541	428 557	10%	81 762	45%	4	19 882
	od 45,0% do <100,0%	2 650	0	2 559	22%	75	47%	6	258
Faza 2	od 0,00% do <0,15%	187 894	32 553	220 670	7%	49 343	31%	5	1 765
	od 0,15% do <0,25%	68 997	51 252	78 608	5%	32 597	40%	1	1 292
	od 0,25% do <0,50%	72 940	1 514	74 575	18%	17 696	32%	5	2 071
	od 0,50% do <0,75%	352 960	230 099	332 822	37%	53 462	37%	4	28 214
	od 0,75% do <2,50%	1 571 572	41 340	1 508 760	41%	128 114	46%	6	150 335
	od 2,50% do <10,0%	673 275	38 051	641 934	57%	207 493	44%	5	111 264
	od 10,0% do <45,0%	174 527	150	166 173	46%	548 782	44%	3	25 510
	od 45,0% do <100,0%	10 334	0	10 238	49%	77 319	44%	5	1 647
POCI	od 2,50% do <10,0%	-	495	-	-	-	-	-	-
	od 10,0% do <45,0%	-	1 558	-	-	-	-	-	-
	od 45,0% do <100,0%	37 729	0	32 182	0%	9 144	0%	5	3 500

31.12.2024	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 3	do 12 miesięcy	937 645	64 481	47%	446 806
	od 13 do 24 miesięcy	369 509	15 409	48%	180 548
	od 25 do 36 miesięcy	164 107	6 556	52%	87 908
	od 37 do 48 miesięcy	74 901	3 373	70%	52 874
	od 49 do 60 miesięcy	28 736	665	79%	22 958
	od 61 do 84 miesięcy	44 363	911	84%	38 249
	powyżej 84 miesięcy	25 358	692	99%	25 702
POCI	do 12 miesięcy	40 497	6 944	56%	23 103
	od 13 do 24 miesięcy	24 286	5 201	66%	16 462
	od 25 do 36 miesięcy	14 889	2 526	83%	12 842
	od 37 do 48 miesięcy	5 294	602	99%	5 413
	od 49 do 60 miesięcy	1 705	101	95%	1 672
	od 61 do 84 miesięcy	5 811	188	98%	5 888
	powyżej 84 miesięcy	11 543	142	100%	12 052

31.12.2023	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażony w % dopuszczalny zakres (0%-100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00% do <0,15%	1 144 010	2 552 715	12 920 715	0%	316 785	18%	19	7 575
	od 0,15% do <0,25%	652 421	643 573	1 370 279	1%	174 901	31%	7	2 879
	od 0,25% do <0,50%	190 201	0	2 603 251	1%	24 851	16%	19	4 040
	od 0,50% do <0,75%	2 522 703	347 901	3 013 713	3%	239 986	33%	7	31 066
	od 0,75% do <2,50%	8 891 730	412 375	9 347 213	2%	410 955	45%	7	101 238
	od 2,50% do <10,0%	3 384 316	122 771	3 455 721	6%	214 965	44%	6	87 644
	od 10,0% do <45,0%	358 392	15 033	344 518	11%	126 610	45%	4	17 557
	od 45,0% do <100,0%	2 732	0	2 618	25%	93	47%	6	306
Faza 2	od 0,00% do <0,15%	23 114	19	123 092	28%	22 502	20%	17	4 507
	od 0,15% do <0,25%	27 311	595	44 056	31%	5 714	32%	9	3 519
	od 0,25% do <0,50%	9 893	496	88 335	35%	8 559	17%	20	3 496
	od 0,50% do <0,75%	85 250	2 953	91 893	54%	19 368	35%	7	13 383
	od 0,75% do <2,50%	316 480	12 143	356 654	53%	65 768	41%	8	59 106
	od 2,50% do <10,0%	473 559	26 356	503 252	57%	159 833	43%	6	93 728
	od 10,0% do <45,0%	211 835	153	201 032	49%	528 992	45%	3	34 624
	od 45,0% do <100,0%	11 930	-1	11 764	42%	130 558	45%	3	1 878
POCI	od 45,0% do <100,0%	39 740	14	62 679	32%	7 662	28%	10	4 603

31.12.2023	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 3	do 12 miesięcy	860 091	54 904	53%	455 501
	od 13 do 24 miesięcy	238 630	15 493	57%	138 981
	od 25 do 36 miesięcy	96 495	6 124	77%	75 167
	od 37 do 48 miesięcy	40 255	1 277	88%	35 815
	od 49 do 60 miesięcy	30 786	989	87%	27 944
	od 61 do 84 miesięcy	26 043	1 017	92%	25 190
	powyżej 84 miesięcy	10 895	517	98%	11 190
POCI	do 12 miesięcy	54 126	8 177	53%	29 237
	od 13 do 24 miesięcy	46 544	6 407	56%	26 872
	od 25 do 36 miesięcy	13 269	994	76%	10 450
	od 37 do 48 miesięcy	4 465	240	87%	4 035
	od 49 do 60 miesięcy	2 080	98	78%	1 684
	od 61 do 84 miesięcy	19 026	288	94%	18 725
	powyżej 84 miesięcy	13 893	254	100%	14 352

> Homogeniczny portfel ekspozycji - należności od klientów indywidualnych z tytułu kredytów hipotecznych wg zamortyzowanego kosztu na 31.12.2024 r. i 31.12.2023 r. (w tys. zł)

31.12.2024	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażony w % dopuszczalny zakres (0%-100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00% do <0,15%	37 307 409	950 346	38 337 343	0,15%	157 013	13,96%	21	8 002
	od 0,15% do <0,25%	945 813	275	942 778	0,30%	13 139	10,99%	16	322
	od 0,25% do <0,50%	5 611 896	125 450	5 649 354	0,32%	33 233	12,01%	20	2 253
	od 0,50% do <0,75%	1 396 832	12 051	1 405 677	0,38%	8 351	11,58%	20	646
	od 0,75% do <2,50%	1 634 947	13 943	1 660 988	0,64%	10 145	12,22%	20	1 312
	od 2,50% do <10,0%	406 849	1 675	408 036	1,29%	2 727	12,26%	19	661
	od 10,0% do <45,0%	390	0	378	0,60%	3	8,20%	6	0
	od 45,0% do <100,0%	0	0	0	0,0%	0	0,0%	0	0
Faza 2	od 0,00% do <0,15%	4 406 928	-	4 537 522	16%	16 629	15%	21	49 224
	od 0,15% do <0,25%	118 328	-	119 028	26%	1 564	12%	18	2 065
	od 0,25% do <0,50%	989 362	-	996 022	25%	4 793	12%	20	16 069
	od 0,50% do <0,75%	290 812	65	292 780	27%	1 526	11%	20	4 837
	od 0,75% do <2,50%	362 807	12 263	370 634	27%	2 162	12%	21	6 015
	od 2,50% do <10,0%	139 751	107 974	139 249	27%	1 022	12%	16	2 492
	od 10,0% do <45,0%	5 162	60	5 165	25%	27	12%	13	88
	od 45,0% do <100,0%	311	0	305	5%	2	7%	4	1
POCI	od 2,50% do <10,0%	0	73	0	-	0	-	0	0
	od 10,0% do <45,0%	0	37	0	-	-	-	0	0
	od 45,0% do <100,0%	94 074	21	64 117	18%	693	12%	15	1 060

31.12.2024	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 3	do 12 miesięcy	243 341	1 467	16%	40 397
	od 13 do 24 miesięcy	203 354	1 120	22%	47 002
	od 25 do 36 miesięcy	134 359	844	29%	42 361
	od 37 do 48 miesięcy	55 279	381	43%	24 509
	od 49 do 60 miesięcy	24 315	199	53%	13 506
	od 61 do 84 miesięcy	56 557	391	76%	45 354
	powyżej 84 miesięcy	49 927	364	100%	52 233
POCI	do 12 miesięcy	6 126	52	18%	1 104
	od 13 do 24 miesięcy	5 092	55	25%	1 314
	od 25 do 36 miesięcy	12 430	70	25%	3 111
	od 37 do 48 miesięcy	10 412	45	42%	4 405
	od 49 do 60 miesięcy	2 555	19	50%	1 300
	od 61 do 84 miesięcy	6 628	45	84%	5 837
	powyżej 84 miesięcy	30 009	106	100%	31 772

31.12.2023	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażony w % dopuszczalny zakres (0%-100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00% do <0,15%	35 934 917	798 710	35 612 487	0%	161 722	17%	21	17 536
	od 0,15% do <0,25%	1 504 114	70	1 452 690	1%	16 549	14%	16	1 934
	od 0,25% do <0,50%	6 875 330	116 796	6 694 404	1%	39 711	15%	20	8 222
	od 0,50% do <0,75%	1 731 851	56 034	1 684 044	1%	10 303	15%	20	2 502
	od 0,75% do <2,50%	1 991 544	37 048	1 943 660	1%	12 402	16%	20	3 978
	od 2,50% do <10,0%	552 343	23 627	549 000	2%	3 335	19%	20	2 036
	od 10,0% do <45,0%	319	0	299	6%	4	11%	9	2
	od 45,0% do <100,0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0
Faza 2	od 0,00% do <0,15%	569 271	0	554 881	19%	2 000	18%	22	10 961
	od 0,15% do <0,25%	66 665	0	64 881	33%	380	18%	20	2 602
	od 0,25% do <0,50%	312 401	0	302 949	27%	1 211	17%	21	8 657
	od 0,50% do <0,75%	60 715	0	58 803	30%	289	16%	21	1 882
	od 0,75% do <2,50%	189 969	1 755	189 670	30%	804	17%	22	6 403
	od 2,50% do <10,0%	148 416	7 391	145 183	32%	892	16%	18	4 546
	od 10,0% do <45,0%	5 127	72	5 094	23%	25	15%	13	101
	od 45,0% do <100,0%	115	0	95	1%	1	15%	0	0
POCI	od 2,50% do <10,0%	-	171	-	-	-	-	-	-
	od 10,0% do <45,0%	-	16	-	-	-	-	-	-
	od 45,0% do <100,0%	89 622	21	74 282	23%	630	15%	15	1 985

31.12.2023	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 3	do 12 miesięcy	335 486	1 787	19%	64 972
	od 13 do 24 miesięcy	206 911	1 141	27%	57 225
	od 25 do 36 miesięcy	92 947	529	38%	36 614
	od 37 do 48 miesięcy	49 981	299	51%	26 578
	od 49 do 60 miesięcy	64 515	316	64%	44 165
	od 61 do 84 miesięcy	75 561	444	85%	66 102
	powyżej 84 miesięcy	47 896	218	100%	49 742
POCI	do 12 miesięcy	10 711	84	21%	2 268
	od 13 do 24 miesięcy	38 809	177	25%	9 688
	od 25 do 36 miesięcy	16 165	54	38%	6 133
	od 37 do 48 miesięcy	4 027	23	46%	1 888
	od 49 do 60 miesięcy	5 143	28	66%	3 465
	od 61 do 84 miesięcy	13 982	64	80%	11 811
	powyżej 84 miesięcy	32 710	111	100%	34 538

> Homogeniczny portfel ekspozycji - należności od klientów korporacyjnych wg zamortyzowanego kosztu na 31.12.2024 r. i 31.12.2023 r.
(w tys. zł)

31.12.2024	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażony w % dopuszczalny zakres (0%-100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00% do <0,15%	23 136 536	16 351 853	22 982 207	0%	485	31%	2	4 270
	od 0,15% do <0,25%	3 160 361	5 461 699	3 532 095	0%	5 141	35%	3	2 597
	od 0,25% do <0,50%	14 008 627	9 992 612	14 295 192	0%	11 221	33%	4	23 548
	od 0,50% do <0,75%	6 524 387	8 427 225	6 370 417	1%	4 134	36%	3	16 977
	od 0,75% do <2,50%	14 720 218	11 142 960	14 124 675	1%	25 082	37%	4	60 923
	od 2,50% do <10,0%	3 694 604	1 552 827	3 523 327	3%	33 579	36%	4	34 422
	od 10,0% do <45,0%	300 060	1 033	287 974	4%	4 093	38%	4	5 379
	od 45,0% do <100,0%	18	0	14	3%	3	40%	0	0
Faza 2	od 0,00% do <0,15%	25 858	4	25 095	21%	83	26%	4	1 053
	od 0,15% do <0,25%	223 378	25 664	234 620	7%	650	39%	5	3 910
	od 0,25% do <0,50%	538 404	25 477	513 763	20%	2 434	38%	4	26 012
	od 0,50% do <0,75%	528 399	108 848	545 052	22%	892	42%	4	37 926
	od 0,75% do <2,50%	1 503 291	376 959	1 435 129	31%	5 561	37%	4	123 440
	od 2,50% do <10,0%	970 281	597 569	937 156	35%	18 661	35%	3	93 712
	od 10,0% do <45,0%	1 001 748	23 254	964 134	29%	11 267	30%	1	79 128
	od 45,0% do <100,0%	18 908	0	17 342	66%	68	17%	3	1 826
POCI	od 0,15% do <0,25%	-	7	-	-	-	-	-	-
	od 0,25% do <0,50%	-	16	-	-	-	-	-	-
	od 0,50% do <0,75%	-	-	-	-	-	-	-	-
	od 0,75% do <2,50%	-	43	-	-	-	-	-	-
	od 2,50% do <10,0%	-	21	-	-	-	-	-	-
	od 10,0% do <45,0%	-	-	-	-	-	-	-	-
	od 45,0% do <100,0%	4 034	-	4 034	28%	532	41%	5	228

31.12.2024	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 3	do 12 miesięcy	1 359 697	20 485	16%	496 294
	od 13 do 24 miesięcy	617 411	10 426	30%	283 799
	od 25 do 36 miesięcy	278 847	6 414	38%	158 796
	od 37 do 48 miesięcy	141 841	4 399	47%	105 825
	od 49 do 60 miesięcy	129 540	1 786	25%	76 036
	od 61 do 84 miesięcy	179 008	2 275	29%	115 040
	powyżej 84 miesięcy	284 760	752	13%	187 604
	POCI	do 12 miesięcy	64 616	2 081	18%
od 13 do 24 miesięcy		76 020	2 728	22%	37 781
od 25 do 36 miesięcy		74 916	2 646	13%	23 853
od 37 do 48 miesięcy		58 894	1 983	9%	25 532
od 49 do 60 miesięcy		18 459	856	16%	7 928
od 61 do 84 miesięcy		149 182	1 232	5%	52 190
powyżej 84 miesięcy		32 186	234	30%	25 808

31.12.2023	Skala PD	Pierwotne ekspozycje bilansowe brutto	Ekspozycje pozabilansowe	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Średni PD wyrażony w % - dopuszczalny zakres (0%-100%)	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Średni termin zapadalności	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 1	od 0,00% do <0,15%	22 530 650	8 253 803	24 241 969	0%	1 182	38%	1	6 835
	od 0,15% do <0,25%	4 473 319	3 008 143	4 458 890	0%	2 809	35%	3	6 028
	od 0,25% do <0,50%	13 617 382	8 740 118	13 673 055	1%	13 702	32%	3	25 897
	od 0,50% do <0,75%	6 391 699	5 838 993	5 968 108	1%	4 679	39%	3	21 728
	od 0,75% do <2,50%	12 157 647	8 094 311	11 463 216	2%	31 137	39%	3	71 617
	od 2,50% do <10,0%	3 925 830	999 234	3 583 688	3%	30 561	36%	5	44 174
	od 10,0% do <45,0%	223 391	8 456	204 776	3%	11 888	42%	4	3 244
	od 45,0% do <100,0%	328	0	308	4%	56	5%	7	1
Faza 2	od 0,00% do <0,15%	8 484	0	7 673	33%	36	23%	8	483
	od 0,15% do <0,25%	220 192	442	243 865	8%	72	39%	2	5 718
	od 0,25% do <0,50%	285 897	0	295 374	55%	369	48%	5	73 498
	od 0,50% do <0,75%	570 564	45 873	492 804	18%	283	47%	7	30 878
	od 0,75% do <2,50%	947 788	140 617	1 046 217	30%	2 632	36%	4	89 962
	od 2,50% do <10,0%	1 105 290	326 919	1 231 494	28%	21 815	30%	3	92 081
	od 10,0% do <45,0%	663 231	59 035	618 029	39%	4 527	41%	3	85 168
	od 45,0% do <100,0%	51 826	0	44 086	70%	47	21%	3	6 407
POCI	od 0,25% do <0,50%	-	123 836	-	-	-	-	-	-
	od 0,50% do <0,75%	-	-	-	-	-	-	-	-
	od 0,75% do <2,50%	-	680	-	-	-	-	-	-
	od 2,50% do <10,0%	-	3 320	-	-	-	-	-	-
	od 10,0% do <45,0%	-	1	-	-	-	-	-	-
od 45,0% do <100,0%	3 676	-	3 135	23,6%	458	51%	3	232	

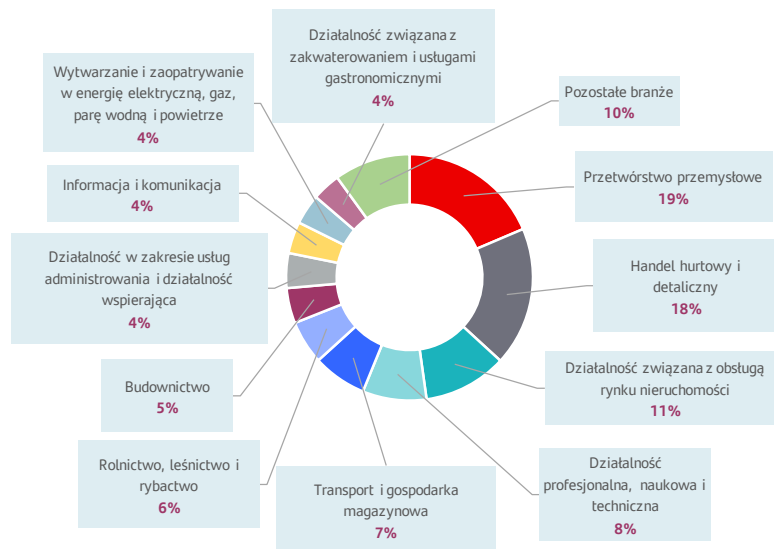
31.12.2023	Czas w defaulcie	EAD po ograniczeniu ryzyka kredytowego i zastosowaniu współczynnika konwersji kredytowej	Liczba ekspozycji	Średni LGD wyrażony w %	Oczekiwana strata kredytowa (ECL)
Faza 3	do 12 miesięcy	970 855	23 422	28%	397 934
	od 13 do 24 miesięcy	545 552	12 061	35%	316 041
	od 25 do 36 miesięcy	267 626	13 019	59%	198 110
	od 37 do 48 miesięcy	213 042	4 928	41%	139 618
	od 49 do 60 miesięcy	240 203	3 124	28%	175 462
	od 61 do 84 miesięcy	108 026	2 589	74%	99 128
	powyżej 84 miesięcy	350 249	872	12%	221 236
POCI	do 12 miesięcy	78 115	1 976	21%	34 279
	od 13 do 24 miesięcy	239 739	2 216	5%	39 896
	od 25 do 36 miesięcy	64 252	1 873	14%	37 022
	od 37 do 48 miesięcy	24 462	1 090	31%	14 222
	od 49 do 60 miesięcy	126 528	1 082	8%	47 596
	od 61 do 84 miesięcy	42 858	1 170	27%	16 247
	powyżej 84 miesięcy	37 963	160	24%	29 363

Dywersyfikacja portfela kredytowego

Realizowana przez Grupę polityka w zakresie koncentracji wierzycielności obciążonych ryzykiem jednego podmiotu lub podmiotów powiązanych kapitałowo lub organizacyjnie ma na celu minimalizowanie ryzyka koncentracji m.in. poprzez stosowanie norm bardziej rygorystycznych od przewidzianych w Ustawie Prawo Bankowe. Efektem tej polityki jest stałe utrzymywanie wysokiego poziomu dywersyfikacji zaangażowań wobec poszczególnych klientów.

Polityka kredytowa Grupy Santander Bank Polska S.A. zakłada też dywersyfikację branżową zaangażowania akcji kredytowej, ograniczając ryzyko związane ze zbyt wysokim udzieleniem kredytów podmiotom jednej branży.

Dywersyfikacja branżowa w ramach skonsolidowanego portfela należności od podmiotów gospodarczych na 31.12.2024 r.



Jakość portfela kredytowego

> Należności kredytowe Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w podziale na koszyki

Należności od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie (w mln zł)	31.12.2024	31.12.2023
Koszyk 1		
Wartość brutto	150 736,1	146 042,2
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(548,4)	(679,8)
Koszyk 2		
Wartość brutto	17 478,6	8 710,4
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(1 004,4)	(777,6)
Koszyk 3		
Wartość brutto	7 081,5	6 674,0
Odpis z tytułu utraty wartości	(3 792,4)	(3 977,3)
POCI		
Wartość brutto	596,1	810,0
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(124,1)	(165,2)
Należności brutto razem	175 892,3	162 236,6
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(5 469,3)	(5 599,9)
Należności netto od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie i należności z tytułu leasingu finansowego	170 423,0	156 636,7
Wskaźnik kredytów niepracujących	4,4%	4,6%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących	51,0%	55,4%

> Należności kredytowe Santander Bank Polska S.A. w podziale na koszyki

Należności od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie (w mln zł)	31.12.2024	31.12.2023
Koszyk 1		
Wartość brutto	131 745,2	130 084,3
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(299,4)	(450,3)
Koszyk 2		
Wartość brutto	14 405,9	6 374,1
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(761,4)	(562,1)
Koszyk 3		
Wartość brutto	4 904,0	4 742,8
Odpis z tytułu utraty wartości	(2 470,0)	(2 690,7)
POCI		
Wartość brutto	541,4	724,9
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(99,8)	(129,3)
Należności brutto razem	151 596,5	141 926,1
Odpis na oczekiwane straty kredytowe	(3 630,6)	(3 832,4)
Należności netto od klientów wyceniane w zamortyzowanym koszcie	147 965,9	138 093,7
Wskaźnik kredytów niepracujących	3,6%	3,9%
Wskaźnik pokrycia rezerwą kredytów niepracujących	47,2%	51,6%

5. Zarządzanie ryzykiem rynkowym i ryzykiem płynności

Ryzyko rynkowe

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

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

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

Zarządzanie ryzykiem rynkowym

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

Strategiczne decyzje Zarządu podejmowane są na bazie rekomendacji Komitetu Ryzyka Rynkowego i Inwestycyjnego. Zarząd sędował na to gremium bezpośredni nadzór nad zarządzaniem ryzykiem rynkowym.

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

Identyfikacja i ocena ryzyka rynkowego

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

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

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

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

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

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

Poniższa tabela przedstawia wrażliwość dochodu odsetkowego (NII) oraz wartość ekonomiczną kapitału (MVE) na równoległe przesunięcie krzywych dochodowości na koniec 2024 r. oraz okresu porównawczego. Zaprezentowano w niej wyniki scenariuszy, w których wpływ zmian stóp procentowych na wynik odsetkowy i wartość ekonomiczną kapitału byłby negatywny. Wartości przedstawione są w milionach złotych i obejmują Santander Bank Polska S.A. w wersji solo, jak również Grupę Santander Bank Polska S.A., na którą składają się jednostki: Santander Bank Polska S.A., Santander Leasing S.A., Santander Factoring Sp. z o.o. oraz Santander Consumer Bank S.A. ze spółkami zależnymi.

> Miary wrażliwości portfela bankowego na ryzyko zmiany stóp procentowych na 31.12.2024 r. i 31.12.2023 r.

Jednodniowy okres utrzymywania pozycji (w tys. zł)	Wrażliwość wyniku odsetkowego netto (NII)		Wrażliwość ekonomiczna kapitału (MVE)	
	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
Santander Bank Polska S.A.	(313)	(130)	(963)	(665)
Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A.	(376)	(188)	(1 143)	(819)

Poziomy wykorzystania limitu ryzyka stopy procentowej, zarówno dla wrażliwości wyniku odsetkowego, jak i dla wrażliwości ekonomicznej kapitału wzrosły w porównaniu do 2023 r. Nie zaobserwowano przekroczeń limitów operacyjnych RED. Wzrost ekspozycji dla MVE był spowodowany realizacją strategii zabezpieczania wrażliwości wyniku odsetkowego, co w konsekwencji zwiększało durację portfela książki bankowej. Realizacja ww. strategii zabezpieczającej opierała się głównie na zawieraniu transakcji zabezpieczających przepływy pieniężne w ramach rachunkowości zabezpieczeń (Cash-Flow Hedge Accounting) oraz powiększania portfela ALCO o stałokuponowe papiery dłużne. Dodatkowo wzrost ekspozycji dla NII spowodowany był zmianą traktowania nowej sprzedaży dla rachunków bieżących.

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

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

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

> Miary VAR na 31.12.2024 r. i 31.12.2023 r. dla ryzyka stopy procentowej i walutowego oraz ryzyka instrumentów kapitałowych portfela handlowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.

Jednodniowy okres utrzymywania pozycji (w tys. zł)	Ryzyko stopy procentowej VAR		Ryzyko walutowe VAR		Ryzyko instrumentów kapitałowych VAR	
	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
Średni	8 203	7 443	679	749	761	379
Maksymalny	12 892	14 049	1 742	2 411	2 059	759
Minimalny	3 913	3 258	234	81	439	112
na koniec okresu	3 913	6 952	356	648	2 059	424
Wartość limitu	16 036	13 812	3 691	3 542	1 638	1 574

W 2024 r. nie odnotowano przekroczeń limitu na całkowitej mierze VaR. Przekroczenia limitów nie wystąpiły również dla VaR ryzyka stopy procentowej i ryzyka walutowego. Wystąpiło 1 przekroczenie limitu VAR dla ryzyka instrumentów kapitałowych wynikające z wysokiej zmienności kursów na ostatniej sesji. Obserwowane średnie wartości miary VaR w 2024 r. w porównaniu z 2023 r. były wyższe ze względu na naturalny wzrost skali działalności biznesowej Banku, jednak maksymalny poziom VaR w trakcie roku nie przekroczył dopuszczalnych limitów. W zakresie maksymalnego poziomu ryzyka rynkowego stopy procentowej na księdze handlowej Banku brak istotnych zmian w stosunku do roku poprzedniego.

Instrumenty finansowe w procesie zarządzania ryzykiem rynkowym i pozostałymi rodzajami ryzyka

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

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

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

Bank oraz Grupa nie zawierają transakcji pochodnych ograniczających ryzyko kredytowe.

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

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

Ryzyko płynności

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

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

Zarządzanie ryzykiem płynności

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

Komitet ALCO nadzoruje również proces zarządzania płynnością w spółkach zależnych.

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

Identyfikacja i ocena ryzyka płynności

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

> Skumulowana luka płynności wg stanu na dzień 31.12.2024 r. oraz w okresie porównawczym dla Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (kwoty nominalne)

31.12.2024 (w tys. zł)	A'vista	do 1 miesiąca	od 1 do 3 miesięcy	od 3 do 6 miesięcy	od 6 do 12 miesięcy	od 1 do 2 lat	od 2 do 5 lat	powyżej 5 lat
Kontraktowa luka płynności	(128 550 664)	(11 967 387)	(13 403 689)	7 800 333	16 566 936	27 599 582	62 240 347	68 997 551
Skumulowana kontraktowa luka płynności	(128 550 664)	(140 518 050)	(153 921 740)	(146 121 407)	(129 554 471)	(101 954 888)	(39 714 542)	29 283 009
Pozycje pozabilansowe	59 628 874	6 285 776	934 587	587 866	761 252	371 504	633 572	23
31.12.2023 (w tys. zł)	A'vista	do 1 miesiąca	od 1 do 3 miesięcy	od 3 do 6 miesięcy	od 6 do 12 miesięcy	od 1 do 2 lat	od 2 do 5 lat	powyżej 5 lat
Kontraktowa luka płynności	(118 942 101)	(1 959 177)	(7 663 436)	4 599 971	10 837 917	28 289 955	56 843 411	59 622 334
Skumulowana kontraktowa luka płynności	(118 942 101)	(120 901 278)	(128 564 714)	(123 964 743)	(113 126 826)	(84 836 871)	(27 993 460)	31 628 875
Pozycje pozabilansowe	48 805 527	6 070 637	1 070 736	491 057	411 334	493 731	423 367	23

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

W 2024 r. Bank utrzymywał środki znacząco przekraczające wielkość wymaganą do pokrycia przewidywanych wypływów. Wypełniał też regulacyjne wymogi ilościowe w zakresie płynności. Kluczowe wskaźniki regulacyjne (tj. wskaźniki LCR i NSFR) utrzymywały się powyżej wymaganego poziomu.

W minionym roku Santander Bank Polska S.A. koncentrował się na utrzymaniu odpowiedniego poziomu bufora płynności i efektywnej alokacji płynności. Stabilizacja rynkowych stóp procentowych w PLN oraz wzrost nadwyżek płynności na rynku powodowały umiarkowaną konkurencję o depozyty klientowskie w sektorze bankowym. Bank dbał również o włączającą dywersyfikację źródeł finansowania limitując środki pozyskiwane z rynku hurtowego oraz od inwestora strategicznego.

6. Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

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

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

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

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

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

Z uwagi na rosnące w świecie znaczenie cyberzagrożeń w banku funkcjonuje DREAM (Digital Risk Express Active Meetings), czyli ciało odpowiedzialne m.in. za raportowanie i monitoring ryzyka technologicznego i operacyjnego, eskalację istotnych aspektów związanych z ryzykiem IT; przegląd Strategii IT, Cyberbezpieczeństwa i Operacji oraz przegląd najistotniejszych projektów IT, Cyber, Operacji. DREAM podejmuje kroki w celu szybkiego i efektywnego podejmowania decyzji skutkujących mitygacją zidentyfikowanego ryzyka.

Kluczową rolę w walce z cyberzagrozeniami odgrywa świadomość pracowników i klientów. Dlatego też w Banku funkcjonuje Forum CyberEdukacji, które ma za zadanie opiniowanie i koordynację realizacji wszystkich inicjatyw propagujących kulturę cyberbezpieczeństwa wśród klientów i pracowników Banku. Forum jest odpowiedzialne za holistyczne kształtowanie wizerunku Banku jako instytucji bezpiecznej i spójne promowanie cyber zasad

Narzędzia wykorzystywane przez Bank i Grupę w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym

<p>Identyfikacja i szacowanie ryzyka operacyjnego</p>	<p>W procesie samooceny ryzyka operacyjnego Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. identyfikują ryzyka, na które mogą być narażone w trakcie realizacji swoich funkcji, szacują je na poziomie inherentnym i rezidualnym pod kątem prawdopodobieństwa i konsekwencji wystąpienia potencjalnych zagrożeń oraz weryfikuje konstrukcję i skuteczność działania środowiska kontrolnego w ramach oceny funkcjonującego systemu kontroli wewnętrznej.</p> <p>Proces identyfikacji i oceny ryzyka operacyjnego wspierają dodatkowo takie narzędzia jak: analizy scenariuszowe, analizy wpływu na biznes, analizy ryzyka w nowych inicjatywach, wycena ryzyka roszczeń klientów i stron trzecich związanych z niewykonaniem/nienależytym wykonaniem usługi podlegającej outsourcingowi w reżimie Prawa Bankowego w ramach kalkulatora roszczeń.</p>
<p>Raportowanie</p>	<p>Każda jednostka organizacyjna ma obowiązek informowania o zdarzeniach operacyjnych zidentyfikowanych w swoim obszarze działalności. Dodatkowo dla istotnych zdarzeń operacyjnych opracowana została ścieżka szybkiego powiadomiania kierownictwa wyższego szczebla tzw. proces eskalacji.</p> <p>Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. utrzymuje bazę zdarzeń operacyjnych zidentyfikowanych w całej organizacji. Zebrane dane wykorzystywane są do analizy przyczyn oraz skutków wystąpienia zdarzeń operacyjnych, definiowania wniosków na przyszłość oraz podejmowania działań naprawczych i prewencyjnych.</p> <p>Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. uczestniczy także w zewnętrznej bazie danych zdarzeń operacyjnych prowadzonej przez Związek Banków Polskich oraz korzysta z różnych źródeł informacji o zdarzeniach zewnętrznych. Analiza zdarzeń zewnętrznych umożliwia dokonywanie benchmarku oraz wyciąganie wniosków ze zdarzeń zaistniałych poza Grupą.</p>
<p>Analiza wskaźników ryzyka</p>	<p>W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. realizowany jest monitoring wskaźników ryzyka, który obejmuje zarówno mierniki finansowe i operacyjne, jak i technologiczne. Wskaźniki te pełnią rolę sygnałów wczesnego ostrzegania przed pojawiającymi się zagrożeniami oraz wspierają proces obserwacji profilu występującego ryzyka operacyjnego.</p>
<p>Definiowanie działań ograniczających ryzyko</p>	<p>Proces zarządzania działaniami ograniczającymi ryzyko operacyjne ma na celu wyeliminowanie lub ograniczenie ryzyka operacyjnego. Podstawą do określenia działań ograniczających ryzyko są wyniki analiz przeprowadzonych z wykorzystaniem różnych narzędzi ryzyka operacyjnego (m.in. baza zdarzeń operacyjnych, wskaźniki ryzyka, samoocena ryzyka, analiza środowiska kontrolnego).</p>
<p>Plany utrzymania ciągłości biznesowej (BCM)</p>	<p>Każda jednostka organizacyjna ma obowiązek przygotowania i aktualizowania swojego planu BCM w celu zapewnienia nieprzerwanej realizacji krytycznych procesów biznesowych na wypadek ich nieplanowego zakłócenia. Plany BCM podlegają regularnym testom, dzięki którym Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. pozyskuje pewność odtworzenia krytycznych procesów biznesowych na wymaganym poziomie usług i w ustalonych ramach czasowych. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. dysponuje rozwiązaniami zapasowymi dla realizacji procesów krytycznych, w celu umożliwienia odtworzenia działalności w przypadku wystąpienia sytuacji nadzwyczajnej.</p>
<p>Bezpieczeństwo informacji</p>	<p>W Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, który posiada certyfikat zgodności z normą ISO/IEC 27001:2013. System obejmuje nadzór nad bezpieczeństwem informacji w środowisku biznesowym Santander Bank Polska S.A. oraz ocenę konkretnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa informacji i systemów informatycznych.</p>
<p>Ubezpieczenie</p>	<p>Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. zabezpiecza się przed materializacją ryzyka operacyjnego za pomocą polis ubezpieczeniowych w zakresie poszczególnych rodzajów ryzyka finansowego, ubezpieczeń komunikacyjnych, ubezpieczenia mienia oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.</p>

Sprawozdawczość dla Komitetu Kontroli Ryzyka i RN

Proces raportowania dot. ryzyka operacyjnego ma na celu dostarczanie aktualnej i adekwatnej informacji dla kadry zarządzającej. Sprawozdawczość zagadnień związanych z ryzykiem operacyjnym obejmuje informacje na temat m.in. zdarzeń i strat operacyjnych, incydentów z zakresu bezpieczeństwa informacji, wskaźników ryzyka, zdefiniowanych działań mających na celu ograniczanie ryzyka.

7. Zarządzanie ryzykiem ESG

Ryzyko związane z klimatem

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. kwestie środowiskowe są jednym z kryteriów w podejmowaniu decyzji biznesowych. Według wytycznych ESG (environmental, social, governance) przeprowadzana jest ocena aktywów, które finansuje Grupa.

Bank oraz podmioty Grupy przeprowadziły analizę głównych ryzyk transformacyjnych i fizycznych, a dzięki identyfikacji ryzyk kluczowych dla naszej szerokości geograficznej poddano ewaluacji ryzyko w sektorach najbardziej dotkniętych zmianami klimatycznymi. Pozwoliło to na udoskonalenie procesu oceny ryzyka poszczególnych klientów biznesowych w tych aspektach.

Przeprowadzone zostały testy warunków skrajnych w odniesieniu do parametrów ryzyka kredytowego portfeli kredytowych z uwzględnieniem ryzyka transformacyjnego, a ich wynik został uwzględniony w procesie oceny adekwatności alokowanego kapitału wewnętrznego. Otrzymane wyniki nie wskazują na istotną zależność parametrów portfela w analizowanym w testach warunków skrajnych horyzoncie czasowym. W kolejnym roku zaplanowane zostało rozszerzenie wykonywanych analiz w ramach przeprowadzanych testów warunków skrajnych, w tym w zakresie uwzględnienia wpływu ryzyk fizycznych na rozważany scenariusz.

Jednocześnie Grupa wykonała kolejne iteracje analiz mających na celu identyfikację i oszacowanie ryzyk transformacyjnych i fizycznych, w sposób systemowy i ilościowy. Poprzez szacowanie emisyjności wszystkich podmiotów biznesowych oraz detalicznych produktów zabezpieczonych hipotecznie Grupa dogłębniej analizuje ryzyka transformacyjne, co pozwala na definiowanie celowych działań w kluczowych częściach portfela. Pozwala to również na włączenie aspektów środowiskowych w standardowe procesy analiz portfelowych, ustawienie celów i limitów na odpowiednich poziomach.

Ryzyka fizyczne

Źródła ryzyk fizycznych to m.in. ekstremalne zjawiska pogodowe, takie jak gwałtowne burze czy powodzie, które w wielu sektorach mogą powodować przerwy w funkcjonowaniu infrastruktury lub jej zniszczenie. Szczególną ekspozycję na ryzyka fizyczne z natury rzeczy ma sektor rolniczy (agro), w ramach którego widoczne jest zwiększone zagrożenie w postaci erozji ziemi, przekładające się na jakość i wielkość osiągniętych plonów.

W średnim i długim terminie zidentyfikowano ryzyko fizyczne związane z pogarszającą się sytuacją hydrologiczną Polski i zagrożeniem suszą. Brak odpowiednich systemów retencji wody i jej niedobory mogą mieć szereg negatywnych skutków, wpływających na inne gałęzie gospodarki, w tym sektor energetyczny. Na przykład elektrociepłownie, których systemy chłodzenia korzystają z wody z rzek, mogą być zmuszone do ograniczania wytwarzania energii w okresach suszy. Dostrzeżono też zagrożenie pożarowe w sektorze soft commodities, mogące potencjalnie powodować straty m.in. w produkcji drzewnej. Ryzyka powodzi rzecznej są najbardziej materialne w odniesieniu do portfela kredytów zabezpieczanych hipotecznie, dlatego Bank kontynuuje prace metodologiczne w tym zakresie, aby móc je szacować na dokładniejszym poziomie.

Ryzyka transformacyjne

Szczególnie wrażliwe w kontekście transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej są sektory zależne od węgla i innych paliw kopalnych, na których w przeważającej mierze opiera się polski mix energetyczny. Dostrzegamy ryzyka regulacyjne i prawne związane z wyższymi kosztami emisji CO₂, surowszymi wymogami raportowania i gromadzenia danych, a nawet zmianami regulacyjnymi ograniczającymi funkcjonowanie niektórych, szczególnie emisyjnych podmiotów.

Ryzyka regulacyjne mogą również dotyczyć nowelizacji przepisów, które wymuszą przyjazne dla klimatu rozwiązania, co może przetożyć się na wyższe koszty prowadzenia działalności niektórych przedsiębiorstw. Przykładowo, w przemyśle motoryzacyjnym szczególnie trudny jest aktualny brak skalowanych rozwiązań niskoemisyjnych. Jednocześnie obserwujemy tendencję, że część klientów już testuje nowe rozwiązania i stosuje je na tych odcinkach swojej działalności, na których jest to już dzisiaj możliwe, zyskując przy tym przewagę konkurencyjną. Konkurencja rynkowa może przy tym wymusić na spółkach mniej aktywnych w zakresie transformacyjnym, znajdujących się w naszym portfelu, konieczność inwestycji w coraz bardziej innowacyjne rozwiązania. W związku z tym prowadzone są działania edukacyjne dla klientów, zarówno z segmentu korporacyjnego, jak i MŚP.

Grupa dostrzega również ryzyka rynkowe polegające na wpływie zmian klimatu na czynniki rynkowe, takie jak wybory konsumentów, zmieniające się stopy procentowe i ceny towarów. Nie bez znaczenia są też ryzyka reputacyjne, powiązane ze wzrostem świadomości konsumenckiej oraz rosnących regulacji w zakresie greenwashingu. Wszystkie powyższe ryzyka mogą wpłynąć na sytuację Banku i Grupy, zarówno bezpośrednio oraz poprzez naszych klientów.

Analogiczne ćwiczenie zostało przeprowadzone w zakresie szans związanych z klimatem. Przejście ku gospodarce niskoemisyjnej stwarza dla Grupy szanse wsparcia zarówno naszych obecnych i przyszłych klientów, jak również transformacji gospodarczej poprzez uruchomienie odpowiednich mechanizmów finansowania. W związku z tym planowany jest dalszy rozwój nowych produktów i usług, w tym doradztwo dla klientów, budując przy tym markę zaufanego partnera. W ramach analizy zidentyfikowane zostały szanse stojące przed Grupą.

Odpowiedzialność za zarządzanie ryzykiem ESG

Działania w obszarze zarządzania ryzykiem klimatycznym oraz podejmowanie odpowiednich kroków w celu wykorzystania szans to obszar odpowiedzialności Zarządu, jak i Rady Nadzorczej. Organy te wspierają strategię zarządzania ryzykiem poprzez akceptację kluczowych polityk, uczestnictwo w komitetach wspomagających, przeglądkach i akceptacji ryzyk i raportów. Członkiem Zarządu nadzorującym zarządzanie ryzykami ESG jest członek zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem.

Od 2023 r. w ramach Pionu Zarządzania Ryzykiem funkcjonuje Biuro Zarządzania Ryzykiem ESG, którego odpowiedzialnością jest zapewnienie odpowiedniej organizacji funkcji zarządzania ryzykiem ESG.

Zarząd Banku odpowiedzialny jest za wyznaczenie długoterminowych planów działania i zatwierdzanie strategii odpowiedzialnej bankowości, w tym strategii klimatycznej i jej głównych celów (w perspektywie krótko-, średnio- i/lub długoterminowej) oraz w ramach zarządzania ryzykiem. Kierunek ESG stał się jednym z 3 filarów strategii Grypy na lata 2024-2026. Jest to filar TOTAL Odpowiedzialność, tworzący strategię razem z filarami TOTAL Doświadczenie i TOTAL Digitalizacja.

Do kompetencji Rady Nadzorczej należy m.in. weryfikowanie strategii zarządzania Bankiem oraz strategii zarządzania ryzykami ESG, także pod kątem długoterminowego interesu Banku.

Ponadto w Banku funkcjonuje Komitet ESG, który wspiera Zarząd Banku w wypełnianiu obowiązków nadzorczych w odniesieniu do strategii odpowiedzialnego biznesu oraz zrównoważonego rozwoju na szczeblu spółki i Grupy Santander Bank Polska S.A. Prezes Zarządu jest zarazem Przewodniczącym Komitetu. Do kompetencji należą m.in. określanie strategii i celów rocznych z zakresu odpowiedzialnej bankowości, zrównoważonego finansowania, ryzyk ESG i agendy klimatycznej oraz zapewnianie realizacji postanowień polityk społeczno-środowiskowych Santander Bank Polska S.A. Komitet ten jest wspierany przez Forum ESG, którego członkami są menadżerowie wyższego szczebla, reprezentanci wszystkich Pionów. Do zadań Forum należy analiza wyzwań, szans i ryzyk związanych z agendą UE Sustainable Finance, w tym ryzyk ESG, planowanie działań oraz koordynacja ich wdrożenia w Banku.

Sformalizowano proces akceptacji zrównoważonego finansowania dla wszystkich segmentów działalności Banku, zarówno na poziomie transakcji, jak i produktów kredytowych. Od 2023r. po przewodnictwem Pionu Zarządzania Ryzykiem funkcjonuje Panel ESG, którego odpowiedzialnością jest certyfikacja finansowania zrównoważonego w odniesieniu wewnętrznych i zewnętrznych regulacji, przez co przyczynia się on do ograniczenia ryzyka greenwashingu.

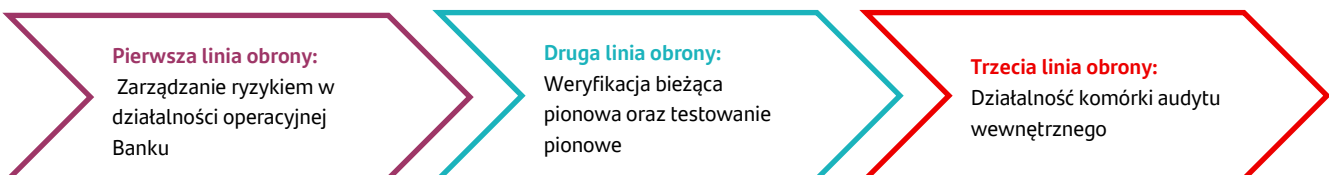
Bank finalizuje prace nad Wytycznymi w zakresie Zarządzania Ryzykiem Greenwashingu, obejmującymi następujące obszary działalności: strategia i polityki ESG, produkty i działalność finansowa, proces udzielania kredytów, komunikacja i marketing, sprawozdawczość i ujawnianie informacji, dostawcy.

8. Zarządzanie ryzykiem prawnym i regulacyjnym (braku zgodności)

Zarządzanie ryzykiem prawnym

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

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



Zgodnie z „Polityką zapewnienia zgodności” w Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje niezależna od jednostek biznesowych komórka ds. zgodności. Jednostka ta pełni rolę drugiej linii obrony poprzez ustanawianie standardów w zakresie zgodności, ich egzekwowanie, doradztwo i raportowanie w interesie pracowników, klientów, udziałowców i szerokiej społeczności.

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

Zakres działalności komórki ds. zgodności obejmuje w szczególności:

- niezależną identyfikację, monitorowanie i ocenę ryzyka braku zgodności, na które narażona jest Grupa (ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień wprowadzania nowych produktów i usług, przeciwdziałania korzystaniu z systemu finansowego w celu prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu, a także ochrony informacji poufnej, konfliktów interesów i transakcji własnych pracowników na rynkach papierów wartościowych);
- doradzanie i raportowanie Komitetowi Zarządzania Ryzykiem, Zarządowi Banku oraz Komitetowi Audytu i Zapewnienia Zgodności w zakresie efektywności procesów zapewniania zgodności z przepisami prawa i wymogami regulacyjnymi;
- komunikowanie polityk i procedur oraz przekazywanie wskazówek kierownictwu i pracownikom w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności;
- koordynację kontaktów z regulatorami rynku;
- koordynację procesu akceptacji nowych produktów;
- utrwalanie zasad etycznego prowadzenia biznesu;
- współpracę z Obszarem Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu oraz Pionem Zarządzania Ryzykiem w zakresie zarządzania ryzykiem reputacyjnym.
- współpracę z Departamentem Przeciwdziałania Praniu Pieniądzy i Finansowania Terroryzmu w zakresie kwestii związanych z zarządzaniem ryzykiem przestępstw finansowych
- współpracę z Biurem Inspektora Ochrony Danych w zakresie kwestii związanych z ochroną danych osobowych.

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

- Komitet Zgodności;
- Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów.

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

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

Zarząd Banku i Rada Nadzorcza (poprzez Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności) prowadzą okresowo przegląd najistotniejszych zagadnień związanych z ryzykiem braku zgodności, identyfikowanych przez komórkę ds. zgodności, w szczególności poprzez:

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

W lutym 2024 r. Rada Nadzorcza Banku – w oparciu o rekomendację Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności – pozytywnie oceniła efektywność zarządzania ryzykiem braku zgodności w Santander Bank Polska S.A.

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

- zobowiązań z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz w zakresie przestrzegania międzynarodowych programów sankcyjnych – jednostka ds. ppp,
- zobowiązań z zakresu prawa pracy – jednostka ds. kadr,
- zobowiązań z zakresu prawa spółek – jednostka ds. nadzoru korporacyjnego,
- zobowiązań z zakresu przepisów BHP – jednostka ds. BHP,
- zobowiązań z zakresu wymogów rachunkowych, sprawozdawczych i podatkowych – jednostki ds. finansów, rachunkowości i podatków,
- zobowiązań z zakresu wymogów ostrożnościowych – jednostki ds. ryzyka,
- zobowiązań z zakresu ochrony danych osobowych – jednostka Inspektora Ochrony Danych Osobowych,
- wydzielonej działalności Santander Biuro Maklerskie - Biuro Wsparcia i Kontroli, Inspektor Nadzoru.

Zarządzanie ryzykiem reputacji

Ryzyko reputacji jest definiowane jako ryzyko bieżącego lub potencjalnego negatywnego wpływu na Bank związanego z pogorszeniem wizerunku Banku i innych podmiotów należących do Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w oczach klientów, pracowników, regulatorów, udziałowców/inwestorów oraz społeczności ogółem.

Potencjalnymi źródłami ryzyka są zdarzenia wewnętrzne o charakterze operacyjnym oraz zdarzenia zewnętrzne, takie jak negatywne publikacje w mediach, upowszechnianie negatywnych opinii klientów, np. w sieci internetowej, na portalach społecznościowych oraz w innych środkach przekazu.

Mogą one dotyczyć bezpośrednio Grupy Kapitałowej i oferowanych przez nią produktów i usług, jak również akcjonariuszy Banku oraz całego sektora bankowego lub finansowego (zarówno w skali krajowej, jak i międzynarodowej).

Czynnikami ryzyka reputacji są również skargi i roszczenia klientów związane z procesem oferowania produktów i usług bankowych (w sposób bezpośredni jak również za pośrednictwem podmiotów trzecich/dostawców/pośredników), w tym dotyczące m.in. braku dostatecznej (pełnej, prawdziwej, rzetelnej, niewprowadzającej w błąd) informacji o produktach/usługach oraz powiązanych z nimi ryzyku, złożoności produktów, niefunkcjonowaniu systemów i aplikacji do ich obsługi, niewłaściwych praktyk sprzedażowych, utraty kapitału, a także nawiązywanie relacji z podmiotami wrażliwymi z punktu widzenia rodzaju i charakteru prowadzonej działalności (branże wysokiego ryzyka).

Odpowiedzialnymi za proces zarządzania ryzykiem reputacji są Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu (OKKiM), Departament Zapewniania Zgodności (DZZ) i Departament Monitorowania Zgodności (DMZ).

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

Kluczowymi mechanizmami ograniczającymi ryzyko reputacji są następujące działania:

- Polityka informacyjna Santander Bank Polska S.A.
- Model zarządzania ryzykiem reputacyjnym obejmujący: Politykę zarządzania ryzykiem reputacyjnym, Procedurę zarządzania ryzykiem reputacyjnym oraz metodologię zarządzania ryzykiem reputacyjnym w Santander Bank Polska S.A.
- Procedura analizy ryzyka reputacyjnego oraz Wytyczne do analizy ryzyka reputacyjnego w Santander Bank Polska S.A.
- Wytyczne dot. współpracy z partnerami w Santander Bank Polska S.A.
- Polityka finansowania sektorów wrażliwych Santander Bank Polska S.A.
- Polityka sektora obronnego Santander Bank Polska S.A.
- Wytyczne „Kryteria do analizy klientów/transakcji pod kątem ryzyka reputacyjnego”.
- Polityka darowizn na cele społeczne Fundacji Santander Bank Polska S.A. oraz Polityka dotacji w Santander Bank Polska S.A.
- Polityka finansowania partii politycznych.
- Codzienny monitoring mediów lokalnych, ogólnopolskich, a także niektórych mediów zagranicznych (OKKiM).
- Polityka mediów społecznościowych w Santander Bank Polska S.A. (OKKiM).
- Codzienny monitoring wzmianek na temat Banku pojawiających się w mediach społecznościowych (w szczególności Facebook, Twitter) (OKKiM).
- Analizowanie przez Biuro Prasowe informacji mających wpływ na wizerunek Banku (OKKiM).
- Reagowanie na informacje stwarzające ryzyko pogorszenia odbioru społecznego wizerunku Banku (OKKiM).
- Bieżące informowanie dziennikarzy mediów ogólnopolskich i lokalnych o nowych produktach oraz zmianach warunków dotychczasowych produktów.
- Regularny monitoring zdarzeń o charakterze reputacyjnym oraz profilu ryzyka reputacji (DZZ i DMZ).
- Monitoring zmian przepisów prawa, standardów rynkowych oraz niedozwolonych postanowień umownych (DZZ).
- Badanie satysfakcji klientów (Chief Customer Officer).
- Rekomendacje i działania wynikające z analizy reklamacji – działania profilaktyczne (Chief Customer Officer).
- Przygotowywanie i kontrola przez odpowiednie merytoryczne jednostki Santander Bank Polska S.A. wszystkich ważnych komunikatów i raportów dla akcjonariuszy, Komisji Nadzoru Finansowego, Giełdy Papierów Wartościowych S.A. oraz ich terminowa publikacja.
- Opiniowanie konstrukcji nowych produktów/usług lub ich zmian pod kątem zgodności z wymogami prawa oraz wytycznymi regulatorów rynku, a także powiązanych z nimi regulacji prawnych, procedur i komunikacji, kierowanych do klientów materiałów reklamowych i inicjatyw bankowych typu promocje i konkursy, materiałów szkoleniowych dla sprzedawców w aspekcie etycznego prowadzenia biznesu, kwestii ESG oraz ryzyka reputacji (DZZ).
- Udział w procesie rozpatrywania reklamacji klientów, zwłaszcza tych, które kierowane są do regulatorów (DZZ).
- Nadzór nad procesem kontroli posprzedażowej dot. produktów inwestycyjnych (DMZ).
- Badania „tajemniczego klienta” (Mystery shopping).
- Cykliczny monitoring ryzyka reputacyjnego w odniesieniu do produktów/usług znajdujących się w ofercie Grupy Santander Bank Polska S.A. poprzez analizę m.in. skarg składanych przez klientów, wielkości sprzedaży, liczby klientów, stopy zwrotu, jeżeli dotyczy (DMZ).
- Cykliczny monitoring klientów i transakcji pod kątem zgodności z obowiązującymi politykami i procedurami dotyczącymi ryzyka reputacyjnego (DMZ).
- Opiniowanie umów z dostawcami zewnętrznymi i podmiotami trzecimi (szczególnie w odniesieniu do umów outsourcingu, usług krytycznych i obciążonych najwyższym ryzykiem) (DZZ).
- Udział w procesie opiniowania klientów i transakcji z sektorów wrażliwych (w tym sektora obronnego oraz branży hazardowej, tytoniowej, mediów, branży konopnej) (DZZ).
- Udział w procesie opiniowania klientów i transakcji z innych sektorów aniżeli sektory wrażliwe, w przypadku identyfikacji ryzyka reputacyjnego (DZZ).
- Udział w Panelu ESG w celu poprawnej identyfikacji i klasyfikacji transakcji jako zgodnych z wymogami SFCS oraz Taksonomią UE celem zapobiegania ryzyku greenwashingu (DZZ).

9. Zarządzanie kapitałem

Wprowadzenie

Zgodnie z polityką Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. kapitał utrzymywany jest na poziomie adekwatnym do rodzaju i skali prowadzonej działalności oraz do poziomu ponoszonego ryzyka.

Poziom funduszy własnych wymaganych do zapewnienia bezpiecznej działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. oraz wymogów kapitałowych szacowanych na nieoczekiwane straty jest wyznaczany zgodnie z przepisami pakietu CRD IV/CRR, rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) (2019/876 z dnia 20 maja 2019 r., 2019/630 z dnia 17 kwietnia 2019 roku i 2020/873 z dnia 24 czerwca 2020 r.) 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 do bieżącego zarządzania kapitałem do Komitetu Kapitałowego, który na bieżąco dokonuje oceny adekwatności kapitałowej Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (również w warunkach skrajnych), monitoruje wielkość posiadanego oraz wymaganego kapitału, a także inicjuje działania mające wpływ na poziom funduszy własnych (np. rekomendując wysokość wypłaty dywidendy). Komitet Kapitałowy jest pierwszym organem w Banku określającym politykę kapitałową, zasady zarządzania kapitałem i zasady wewnętrznej oceny adekwatności kapitałowej.

Wszelkie decyzje dotyczące poziomu utrzymywanego kapitału (podniesienia lub uwolnienia kapitału) są ostatecznie podejmowane zgodnie z obowiązującym prawem oraz Statutem Banku przez odpowiednie statutowe organy Banku.

- ▶ W 2024 r. Bank i Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. spełniły wszystkie wymogi nadzorcze w zakresie zarządzania kapitałem.
- ▶ Na dzień 31 grudnia 2024 r. Grupa wykazała nadwyżkę ponad wymogi regulacyjne na poziomie 9,08 mld zł.

Na potrzeby oceny adekwatności kapitałowej Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. nie uwzględniła pełnego wpływu wdrożenia MSSF 9, stosując rozwiązania przejściowe, które zostały przewidziane przez Rozporządzenie nr 2017/2395 zmieniające rozporządzenie (UE) nr 575/2013, a następnie zaktualizowane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/873 z dnia 24 czerwca 2020 r. Na podstawie ww. zmian Grupa stosuje odstępstwo w postaci przypisania wagi ryzyka równej 100% do wartości korekty uwzględnionej w funduszach własnych.

Kategoria mierząca adekwatność kapitałową Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31.12.2024 r.

Wpływ rozwiązań przejściowych dotyczących MSSF 9

Całkowite fundusze własne	+69 881 tys. zł
Łączny współczynnik kapitałowy	+4 bps
Współczynnik Tier I	+4 bps

Polityka kapitałowa

Na dzień 31 grudnia 2024 r. minimalne poziomy współczynników kapitałowych, respektujące przepisy rozporządzenia CRR i Ustawy o nadzorze makroostrożnościowym oraz zalecenia nadzorcze dot. domiarów w ramach filaru II, wynoszą:

→ na poziomie Santander Bank Polska S.A.:

- 9,52% dla współczynnika kapitału Tier I
- 11,52% dla całkowitego współczynnika kapitałowego

→ na poziomie Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.:

- 9,530% dla współczynnika kapitału Tier I
- 11,533% dla całkowitego współczynnika kapitałowego

Wyżej wymienione współczynniki kapitałowe na poziomie Banku i Grupy uwzględniają:

Składowe minimalnego wymogu kapitałowego		Grupa		Bank	
		31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
→ Minimalne współczynniki kapitałowe	▶ Współczynnik kapitału podstawowego Tier I	4,5%	4,5%	4,5%	4,5%
	▶ Współczynnik kapitału Tier I	6%	6%	6%	6%
	▶ łączny współczynnik kapitałowy	8%	8%	8%	8%
→ Dodatkowy wymóg kapitałowy w celu zabezpieczenia ryzyka związanego z portfelem walutowych kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych	▶ Współczynnik kapitału podstawowego Tier I	0,007 p.p.	0,007 p.p.	brak wymogu	
	▶ Współczynnik kapitału Tier I	0,010 p.p.	0,010 p.p.		
	▶ łączny współczynnik kapitałowy	0,013 p.p.	0,013 p.p.		
→ Bufor kapitałowy z tytułu zaklasyfikowania Santander Bank Polska S.A. do kategorii innej instytucji o znaczeniu systemowym		1 p.p.	1 p.p.	1 p.p.	1 p.p.
→ Bufor zabezpieczający utrzymywany zgodnie z Ustawą o nadzorze makroostrożnościowym		2,5 p.p.	2,5 p.p.	2,5 p.p.	2,5 p.p.
→ Bufor ryzyka systemowego (BRS)		0 p.p.	0 p.p.	0 p.p.	0 p.p.
→ Specyficzny dla instytucji bufor antycykliczny		0,02 p.p.	0,02 p.p.	0,02 p.p.	0,02 p.p.
→ Wrażliwość banku na niekorzystny scenariusz makroekonomiczny mierzona przy pomocy wyników stress testów nadzorczych (zalecenie P2G)		0 p.p.	0,37 p.p.	0 p.p.	0,37 p.p.

W celu zmniejszenia ryzyka ograniczenia dostępności kredytu w gospodarce (credit crunch) w następstwie pandemii COVID-19 Minister Finansów - działając 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%.

Bufor antycykliczny - wprowadzony Ustawą o nadzorze makroostrożnościowym i zmieniany przez Ministra Finansów w drodze rozporządzenia - od 1 stycznia 2016 r. został ustalony na poziomie 0 p.p. dla ekspozycji kredytowych na terytorium Polski. Na posiedzeniu Komitetu Stabilności Finansowej, które odbyło się 14 czerwca 2024 r., podjęto uchwałę ws. rekomendacji dotyczącej ustalenia wysokości wskaźnika bufora antycyklicznego na poziomie:

- 1% - po upływie 12 miesięcy;
- 2% - po upływie 24 miesięcy;

od ogłoszenia przez Ministra Finansów rozporządzenia w tej sprawie. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 września 2024r. w sprawie wskaźnika bufora antycyklicznego weszło w życie 24 września 2024 r.

Specyficzny dla instytucji bufor antycykliczny dla ekspozycji z pozostałych krajów na dzień 31 grudnia 2024 r. wynosi 0,02% dla Santander Bank Polska S.A. na poziomie skonsolidowanym. Grupa Santander Bank Polska S.A. wylicza wskaźnik bufora antycyklicznego specyficznego dla danej instytucji zgodnie z zapisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym.

W dniu 17 grudnia 2024 r. Bank otrzymał pismo Komisji Nadzoru Finansowego z informacją, że w procesie oceny nadzorczej oceniono wrażliwość Banku na ewentualną materializację scenariuszy stresowych, wpływających na poziom funduszy własnych oraz ekspozycji na ryzyko, jako niską. Całkowite narzuty kapitałowe zalecane w ramach filara II skompensowane wymogiem w zakresie bufora zabezpieczającego wynoszą 0,00 p.p. na poziomie jednostkowym oraz 0,00 p.p. na poziomie skonsolidowanym, w związku z tym KNF nie wyznacza dodatkowego narzutu kapitałowego P2G w celu zaabsorbowania potencjalnych strat wynikających z wystąpienia warunków skrajnych.

Kapitał regulacyjny

Wymóg kapitałowy Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. wyznaczany jest zgodnie z częścią trzecią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (zwanego dalej CRR), z późniejszymi zmianami wprowadzonymi m.in. Rozporządzeniem CRR II, Rozporządzeniem 2020/873 z dnia 24 czerwca 2020 r. zmieniającym rozporządzenia (UE) nr 575/2013 i (UE) 2019/876 w odniesieniu do niektórych dostosowań w odpowiedzi na pandemię COVID-19.

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

W poniższej tabeli przedstawiono kalkulację współczynnika kapitałowego dla Grupy Santander Bank Polska S.A. na dzień 31.12.2024 r. i 31.12.2023 r.

> Kalkulacja współczynnika wypłacalności dla Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na 31.12.2023 r. i 31.12.2024 r.

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)		31.12.2024	31.12.2023 ¹⁾
I	Wymóg kapitałowy ogółem (Ia+Ib+Ic+Id+Ie), w tym:	11 817,7	11 241,5
Ia	- z tytułu ryzyka kredytowego i ryzyka kredytowego kontrahenta	9 589,2	9 584,4
Ib	- z tytułu ryzyka rynkowego	255,2	155,4
Ic	- z tytułu ryzyka korekty wyceny kredytowej	77,3	52,6
Id	- z tytułu ryzyka operacyjnego	1 785,5	1 392,8
Ie	- z tytułu sekurytyzacji	110,6	56,3
II	Ogółem kapitały i fundusze	28 614,7	28 927,6
III	Pomniejszenia	2 494,1	2 721,8
IV	Kapitały i fundusze po pomniejszeniach (II-III)	26 120,6	26 205,8
V	Współczynnik kapitałowy [IV/(I*12.5)]	17,68%	18,65%
VI	Współczynnik Tier 1	16,78%	17,27%

1) Dane obejmują zyski zaliczone do funduszy własnych z uwzględnieniem wytycznych EBA.

> Kalkulacja współczynnika wypłacalności dla Santander Bank Polska S.A. na 31.12.2023 r. i 31.12.2024 r.

Santander Bank Polska S.A. (w mln zł)		31.12.2024	31.12.2023 ¹⁾
I	Wymóg kapitałowy ogółem (Ia+Ib+Ic+Id), w tym:	9 528,2	8 906,8
Ia	- z tytułu ryzyka kredytowego i ryzyka kredytowego kontrahenta	7 666,4	7 570,5
Ib	- z tytułu ryzyka rynkowego	256,4	154,4
Ic	- z tytułu ryzyka korekty wyceny kredytowej	77,1	51,9
Id	- z tytułu ryzyka operacyjnego	1 455,1	1 105,9
Ie	- z tytułu sekurytyzacji	73,2	24,1
II	Ogółem kapitały i fundusze	26 233,5	26 720,2
III	Pomniejszenia	2 723,6	2 926,6
IV	Kapitały i fundusze po pomniejszeniach (II-III)	23 510,0	23 793,6
V	Współczynnik kapitałowy [IV/(I*12.5)]	19,74%	21,37%
VI	Współczynnik Tier 1	18,73%	19,76%

1) Dane obejmują zyski zaliczone do funduszy własnych z uwzględnieniem wytycznych EBA.

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 S.A. („Informacja w zakresie adekwatności kapitałowej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2024 r.”).

Kapitał wewnętrzny

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

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

W procesie ICAAP Grupa wykorzystuje statystyczne modele szacowania strat dla poszczególnych rodzajów ryzyka mierzalnego np. ryzyka kredytowego, rynkowego i operacyjnego oraz dokonuje oceny jakościowej dla pozostałych istotnych rodzajów ryzyka nieobjętych modelem np. ryzyka reputacji i braku zgodności.

W ramach procesu szacowania kapitału wewnętrznego na ryzyko kredytowe wykorzystywane są parametry ryzyka przedstawiające prawdopodobieństwo zaniechania wykonania zobowiązań (PD - probability of default) przez klientów Santander Bank Polska S.A. oraz wielkość potencjalnych strat (LGD loss given default) wynikających z braku wykonania zobowiązań.

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

Modele szacowania kapitału wewnętrznego podlegają corocznej ocenie i weryfikacji, których celem jest dostosowanie do skali i profilu działalności Santander Bank Polska S.A., uwzględnienie nowych kategorii ryzyka oraz oceny kierownictwa.

Przegląd i ocena dokonywana jest w ramach funkcjonujących w Banku komitetów zarządzania ryzykiem w tym m. in. Komitetu Kapitałowego oraz Komitetu Zarządzania Ryzykiem Modeli.

Zobowiązania podporządkowane

Informacje dot. emisji obligacji	Data zgody KNF na zaliczenie emisji do kapitału uzupełniającego Tier II	Wartość nominalna emisji zakwalifikowana do zobowiązań podporządkowanych
Emisja obligacji Santander Bank Polska S.A. z dnia 2.12.2016 r.	24.02.2017	120 mln EUR
Emisja obligacji podporządkowanych Santander Bank Polska S.A. z dnia 22.05.2017 r.	19.10.2017	137,1 mln EUR
Emisja obligacji podporządkowanych Santander Bank Polska S.A. serii F z dnia 5.04.2018 r.	12.06.2018	1 mld zł

Informacje na temat zobowiązań podporządkowanych znajdują się także w nocie 5 i 34 „Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”.



XII. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.

XII. Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.

1. Stosowanie zasad ładu korporacyjnego w Santander Bank Polska S.A.

Ład korporacyjny określa zasady działania organów Santander Bank Polska S.A. oraz funkcjonowanie jego systemów i procesów. Kształtuje wzorcowe relacje z akcjonariuszami, klientami i pozostałymi interesariuszami oraz zwiększa efektywność nadzoru wewnętrznego, kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych oraz organów statutowych. Przyjęte zasady kładą nacisk na profesjonalizm i profil etyczny osób wchodzących w skład organów zarządzających i nadzorujących, przejrzystość i najwyższą staranność w działaniu, co buduje zaufanie rynku do Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. oraz wspiera zrównoważony rozwój i wiarygodność krajowego rynku kapitałowego.

Stosowany w Banku ład korporacyjny wynika z przepisów prawa (w szczególności z Kodeksu spółek handlowych, Prawa bankowego i przepisów regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego), a także z zasad ujętych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW 2021”, „Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz w „Kodeksie Etyki Bankowej”. Od 1 stycznia 2022 roku Bank stosuje Rekomendację Z Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącą ładu wewnętrznego w bankach.

- ▶ W 2024 r. Santander Bank Polska S.A. przestrzegał wszystkich zasad wskazanych w „Dobrych praktykach spółek notowanych na GPW 2021”, przyjętych Uchwałą Rady Giełdy nr 13/1834/2021 z dnia 29 marca 2021 roku.
- ▶ Bank przestrzegał ponadto wszystkich zasad ujętych w „Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) w dniu 22 lipca 2014 r.
- ▶ W okresie objętym niniejszym raportem nie odnotowano przypadków odstąpienia przez Bank od przestrzegania zasad wynikających z ww. dokumentów.

Bank postępuje zgodnie ze sformalizowanymi regułami ładu korporacyjnego od 2002 r., tj. od opublikowania przez Giełdę pierwszej edycji dobrych praktyk pod nazwą „Dobre praktyki w spółkach publicznych w roku 2002”. Stosuje też dobre praktyki branżowe zebrane w Kodeksie Etyki Bankowej, opracowanym przez Związek Banków Polskich (ZBP).

Bank przyjął regulacje wewnętrzne uszczegóławiające zasady ładu korporacyjnego, takie jak: „Model ładu korporacyjnego dla Grupy i jej spółek zależnych oraz wytyczne dla spółek zależnych”, „Szczegółowe zasady ładu korporacyjnego”, „Zasady ładu wewnętrznego Santander Bank Polska S.A.”, „Zasady ładu grupowego w Grupie Santander Bank Polska S.A.”, „Generalny Kodeks Postępowania” oraz regulaminy i polityki szczegółowe, np. „Polityka informacyjna”, „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów”, „Kodeks postępowania na rynkach papierów wartościowych”, „Polityka Przeciwdziałania Praniu Pieniądzy i Finansowaniu Terroryzmu”, „Politykę przeciwdziałania łapownictwu i korupcji”, „Model odpowiedzialnej bankowości” i „Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”.

Niniejsze „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.” zostało sporządzone zgodnie z § 70 ust. 6 pkt 5 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim.

Zgodnie z Zaleceniem Komisji z dnia 9 kwietnia 2014 r. w sprawie jakości sprawozdawczości dotyczącej ładu korporacyjnego (2014/208/UE) poniżej przedstawiono szczegóły dotyczące stosowania ładu korporacyjnego w odniesieniu do zagadnień mających największe znaczenie dla akcjonariuszy.

Mając na uwadze, że art. 5 ust. 2 Dyrektywy (UE) 2022/2464 nakłada wymóg, by Bank stosował standardy sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju w odniesieniu do lat obrotowych rozpoczynających się w dniu 1 stycznia 2024 r., zgodnie z Rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2023/2772 z dnia 31 lipca 2023 r. uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE w odniesieniu do standardów sprawozdawczości w zakresie zrównoważonego rozwoju (Rozporządzenie ws. ESRS), Bank w niniejszym oświadczeniu wskazuje wybrane dodatkowe elementy odnoszące się do ładu korporacyjnego, wynikające z Rozporządzenia ws. ESRS.

- ➔ Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych.
- ➔ Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-2 – Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorującym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem.
- ➔ Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-3 – Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt.

Wybrane ujawnienia zawarte w niniejszym oświadczeniu, niezależnie od ich uwzględnienia w treści rozdziału XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”, zostały oznaczone poprzez wskazanie konkretnego wymogu Standardu ESRS 2 (np.: [ESRS 2, Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych]).

Dobre praktyki spółek notowanych na GPW 2021

Obowiązujące od 1 lipca 2021 roku „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW 2021” zostały przyjęte Uchwałą Rady Giełdy nr 13/1834/2021 z dnia 29 marca 2021 r.

Pełny tekst tego dokumentu dostępny jest na stronie internetowej Giełdy pod adresem:

https://www.gpw.pl/pub/GPW/files/PDF/dobre_praktyki/DPSN21_BROSZURA.pdf

Stosowanie w Banku ww. wersji dobrych praktyk zostało potwierdzone uchwałą Zarządu nr 160/2021 z dnia 21 lipca 2021 r., uchwałą Rady Nadzorczej nr 108/2021 z dnia 27 lipca 2021 r. oraz uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku nr 33 z dnia 27 kwietnia 2022 r.

W dniu 29 lipca 2021 r. opublikowany został raport informujący o stanie stosowania przez Bank zasad zawartych w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021” (dostępny m.in. na stronie internetowej Santander Bank Polska S.A. pod adresem:

https://www.santander.pl/regulation_file_server/time20210729112136/download?id=163350&lang=pl_PL).

Od tej pory Bank nie odstąpił od stosowania żadnej z zasad. W poniższej tabeli przedstawiono opis realizacji przez Bank aspektów mających największe znaczenie dla akcjonariuszy Banku.

Rozdział	Istotne aspekty dot. stosowania „Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW 2021”
Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami (Rozdział 1)	<ul style="list-style-type: none">Bank prowadzi skuteczną i przejrzystą politykę informacyjną wobec akcjonariuszy, inwestorów i analityków, korzystając z nowoczesnych narzędzi komunikacji. „Polityka informacyjna Santander Bank Polska S.A.” (dostępna na stronie internetowej Banku: https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne#dokument=4) zakłada podejmowanie aktywnych i dostosowanych do profilu interesariuszy działań komunikacyjnych w celu skutecznej realizacji ich potrzeb informacyjnych.Komunikacja z uczestnikami rynku kapitałowego prowadzona jest według następujących zasad:<ul style="list-style-type: none">Publikacja raportów okresowych (uwzględniających informacje na temat działalności sponsoringowej i charytatywnej Banku) odbywa się w najkrótszym możliwym terminie po zakończeniu okresu sprawozdawczego. Rynek informowany jest z wyprzedzeniem o planowanych datach publikacji raportów okresowych poprzez raport bieżący.Raporty bieżące zawierające informacje wskazane w przepisach prawa publikowane są z zachowaniem wyznaczonych w nich terminów.Co roku Bank organizuje cztery konferencje dla analityków, inwestorów i wszystkich zainteresowanych nt. wyników kwartalnych, które transmitowane są przez Internet w języku polskim i angielskim. Bank udziela odpowiedzi (w ramach przepisów prawa) na pytania zadawane w trakcie konferencji oraz spływające za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Dyrektora ds. Relacji Inwestorskich (dostępny w serwisie Relacji inwestorskich Banku).Korporacyjna strona internetowa prowadzona jest w języku polskim i angielskim pod adresem: www.santander.pl, gdzie w zakładce „Relacje inwestorskie” dostępne są wszystkie informacje wymagane przepisami prawa oraz wskazane w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”.Bank udostępnia też stronę internetową dla Walnych Zgromadzeń pod adresem www.santander.pl/wza.W ramach otwartej komunikacji z akcjonariuszami, Bank (poprzez przedstawicieli swoich organów nadzorujących i zarządzających) udziela im wszelkich odpowiedzi i wyjaśnień, zapewnia udział w Walnych Zgromadzeniach z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oraz umożliwia mediom uczestnictwo w takich obradach.Bank odpowiada niezwłocznie na pytania dotyczące opublikowanych informacji, a w przypadku pytań od inwestorów o dane nieopublikowane podejmuje działania, aby odpowiedzieć w możliwie najkrótszym terminie, nie później niż w ciągu 14 dni (zgodnie z przepisami prawa i standardami rynkowymi).Bank uczestniczy w konferencjach inwestorskich organizowanych przez polskie i zagraniczne firmy brokerskie.Bank publikuje wyniki osiągnięte w danym okresie sprawozdawczym w terminach krótszych niż wymagane przez przepisy prawa i jest w tej kwestii jednym z liderów wśród spółek notowanych na GPW.W ramach serwisu Relacji Inwestorskich na stronie www.santander.pl Bank udostępnił wyodrębnioną część poświęconą Dobrym Praktykom Spółek Notowanych na GPW, gdzie zebrano wszystkie wymagane informacje, m. in.: raport o stosowaniu DPSN na GPW 2021, informacje o komitetach Rady Nadzorczej oraz o ich składach osobowych i regulaminach, informacje o zmianach w kapitale zakładowym oraz operacjach na akcjach, informacje o programach motywacyjnych, polityce dywidendowej, pytaniach zadawanych przez inwestorów wraz z udzielonymi odpowiedziami, informacje nt. wskaźnika równości wynagrodzeń kobiet i mężczyzn (w tym działania podjęte w celu likwidacji ewentualnych nierówności), strukturę Grupy Kapitałowej, kalendarium wydarzeń korporacyjnych, informację o akcjonariuszach, oświadczenie na temat informacji niefinansowych, informację na temat Polityki różnorodności, informację na temat członków organów Banku, Walnych Zgromadzeń, podstawowe dokumenty korporacyjne, sprawozdania finansowe (wraz z prezentacjami), strategię rozwoju, rekomendacje i analizy agencji ratingowych, raporty bieżące, zapisy spotkań z inwestorami, kanały komunikacji inwestorów z Bankiem, informację o fuzjach i przejęciach.Bank publikuje na swojej stronie internetowej informację na temat przyjętej strategii, w tym o kierunkach i celach strategicznych, efekty działań w zakresie jej realizacji oraz mierniki finansowe i niefinansowe.Strategia Banku uwzględnia tematykę ESG, zarówno zagadnienia środowiskowe, jak i sprawy społeczne i pracownicze, definiując precyzyjne mierniki realizacji oraz uwzględniając zagadnienia zrównoważonego rozwoju. Bank w cyklach rocznych publikuje raport dotyczący zagadnień ESG na korporacyjnej stronie internetowej.Na lata 2024-2026 Zarząd Banku przyjął strategię „Pomagamy osiągać więcej”. Opiera się ona na misji określonej hasłem „Pomagamy klientom i pracownikom w osiągnięciu codziennych sukcesów” oraz na trzech kierunkach strategicznych: „Total Doświadczenie”, „Total Digitalizacja” i „Total Odpowiedzialność”. Tematyka związana z obszarem zrównoważonego rozwoju została ujęta w strategii, w szczególności w kierunku strategicznym Total Odpowiedzialność, który definiuje cele i ambicje Banku w obszarze środowiskowym, społecznym i zarządczym. Strategia jest komunikowana na stronie internetowej (Strategia rozwoju - Santander)

- ▶ **Kwestie związane z ochroną środowiska i klimatu** (tj. zagadnienia środowiskowe) są jednym z kluczowych obszarów w filarze **Total Odpowiedzialność**. W jego ramach określone zostały cele strategiczne obejmujące transformację banku i transformację klientów: bycie wzorem do naśladowania w zakresie zrównoważonego rozwoju i transformacji, pomaganie klientom w przejściu przez zieloną transformację i doradzanie im, jak ją przeprowadzić, budowanie sieci biznesowej, czyli znajdowanie zaufanych partnerów i pomaganie im w organizacji finansowania. Szczegółowe cele i mierniki są wskazane w rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”. Dotyczą m.in. ograniczania własnych emisji poprzez zwiększanie efektywności zużycia energii i zakup energii ze źródeł odnawialnych, uwzględnienia ryzyk środowiskowych w modelu biznesowym, analizy emisji portfelowych i identyfikacji dźwigni dekarbonizacyjnych, pogłębiania wiedzy pracowników z zakresu zielonego finansowania, identyfikowania ryzyk ESG i przeciwdziałania greenwashingowi czy tworzenia produktów transformacyjnych i doradztwa we wszystkich segmentach biznesowych i wolumenów zielonego finansowania zgodnego z wewnętrznym Systemem klasyfikacji zrównoważonego finansowania i inwestowania.
- ▶ **Sprawy społeczne i pracownicze** są uwzględnione w kierunkach strategicznych **Total Doświadczenie** i **Total Odpowiedzialność**. W ramach kierunku Total Odpowiedzialność ambicją Banku jest wspieranie społeczeństwa poprzez edukację, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i cyfrowemu oraz realizację inwestycji społecznych. Bank promuje inkluzywność i różnorodność wśród pracowników oraz zapewnia wysoki poziom cyberbezpieczeństwa
- ▶ Kierunek Total Doświadczenie definiuje ambicje Banku w zakresie osiągnięcia wyjątkowej kultury organizacyjnej, w której doświadczenia klienta i pracownika są tak samo ważne. Uwzględniamy perspektywę pracowników, kiedy projektujemy rozwiązania dla klientów. Dbamy o równowagę pomiędzy pracą a życiem prywatnym, konkurencyjne wynagrodzenie oraz fizyczny i psychiczny dobrostan naszych pracowników. Wzmacniamy kulturę Santander opartą na współpracy, zaufaniu, różnorodności, usamodzielnieniu się i ciągłym rozwoju. Budujemy kulturę współpracy w duchu **One Team**, w której ważne jest eksperymentowanie i ciągłe doskonalenie. Wspieramy przywództwo jako kluczowy element w tworzeniu organizacji zorientowanej na człowieka. Podstawowe mierniki stosowane do monitorowania skuteczności działań na rzecz równouprawnienia to: liczba kobiet na najwyższych stanowiskach (%) i wielkość luki płacowej mierzona wskaźnikami equal pay gap (%) oraz gender pay gap (%).Wskaźnik równości wynagrodzeń wypłacanych pracownikom Banku został umieszczony na dedykowanej stronie poświęconej Dobrym Praktykom: <https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dobre-praktyki>. Wartość tego wskaźnika w 2024 r. wyniosła 99,50%. Realizacja mierników jest szczegółowo wskazana w rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.”
- ▶ **Zasady dotyczące równego traktowania, przeciwdziałania dyskryminacji i zapewnienia należytych warunków zatrudnienia stanowią podstawę kultury organizacyjnej Banku.** Zostały one opisane w Polityce odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju (https://www.santander.pl/regulation_file_server/download?id=162369&lang=pl_PL), Polityce „Szacunek i Godność”, Polityce Kultury Organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska.<https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/informacje-o-spolce/strategia-rozwoju#strategia=2>
- ▶ Od 2014 r. Bank prowadzi regularne **sesje dialogowe**. Są one realizowane według standardu AA1000SES, biorą w nich udział przedstawiciele naszych partnerów społecznych i biznesowych, i mają na celu poznanie opinii i oczekiwań wobec działań Banku w zakresie Odpowiedzialnej Bankowości. Uważnie słuchamy sugestii naszych interesariuszy. Analizujemy je i uwzględniamy przy wdrażaniu naszej strategii, w procesach planowania działalności i raportowania danych niefinansowych. Ostatnie sesje dialogowe odbyły się w 2024 roku w ramach badania podwójnej istotności instytucji regulacyjnych oraz ekspertów ds. zrównoważonego rozwoju w sektorze bankowości (więcej: *Wybór tematów istotnych dla Banku - Raport ESG Santander 2023*).
- ▶ Bank dba o pozytywne doświadczenia bankowe wszystkich klientów i prowadzi działania zmierzające do podwyższenia satysfakcji klientów z oferowanych produktów i usług. Wszystkie produkty i usługi są projektowane i wdrażane z uwzględnieniem perspektywy klienta.
- ▶ Bank ujawnia corocznie zestawienie wydatków poniesionych przez Grupę Banku na wspieranie kultury, sportu, instytucji charytatywnych, mediów i organizacji społecznych – zaprezentowano je pod niniejszą tabelą.
- ▶ Realizowana przez Bank polityka informacyjna w zakresie relacji inwestorskich została opisana w rozdz. VII „Relacje inwestorskie”, natomiast udogodnienia na rzecz efektywnej komunikacji z akcjonariuszami zaprezentowano poniżej w sekcji „Walne Zgromadzenie” (część 4 „Organy Banku”).

Zarząd i Rada Nadzorcza (Rozdział 2)

- ▶ Wszystkie osoby wchodzące w skład Zarządu i Rady Nadzorczej Banku posiadają odpowiednią wiedzę, doświadczenie i umiejętności niezbędne do prawidłowego wykonywania swoich funkcji. Szczegółowe informacje na temat ich kwalifikacji zawarte są w dalszej części niniejszego oświadczenia (w sekcjach „Zarząd” oraz „Rada Nadzorcza” w ramach części 4 „Organy Banku”).
- ▶ W Banku obowiązuje polityka różnorodności. Polityka propaguje zróżnicowanie członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej pod względem ich cech oraz kwalifikacji, m.in. w takich obszarach jak płeć, kierunek wykształcenia, specjalistyczna wiedza, wiek oraz doświadczenie zawodowe i pochodzenie geograficzne, a także obowiązuje Radę Nadzorczą do realizacji celu, jakim jest co najmniej 30-procentowy udział kobiet w składzie Zarządu w 2025 r. W odniesieniu do Rady Nadzorczej wymóg ten ustalił na poziomie udziału kobiet w jej składzie w przedziale od 40% do 60% (co już zostało osiągnięte; szczegóły są opisane w ramach części 4 „Organy Banku” oraz 8 „Polityka Różnorodności”).
- ▶ Kryteria niezależności (wynikające z Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, z Zalecenia Komisji Europejskiej 2005/162/WE z dnia 15 lutego 2005 oraz dodatkowe, określone w Statucie Banku, którego brzmienie w tym zakresie zostało uzgodnione z KNF) spełnia 5 z 10 członków Rady Nadzorczej, którzy nie mają także rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów w Banku. Kryteria te spełnia Przewodniczący Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności oraz wszyscy jego Członkowie. Realizacja kryterium potowy niezależnych Członków w składzie Rady Nadzorczej ma niezwykle istotne znaczenie dla akcjonariuszy, w tym mniejszościowych. W celu zapewnienia nieprzerwanej realizacji tej dobrej praktyki Bank zdecydował o tymczasowym zmniejszeniu składu Rady Nadzorczej z 10 do 8 osób (w okresie od 18 kwietnia do 30 czerwca 2024 r., w ramach składu pozostawało 4 członków niezależnych). Miało to związek z faktem, że od dnia 11 maja 2024 r. Jerzy Surma utracił status niezależnego członka Rady Nadzorczej, a Adam Celiński zaczął spełniać kryteria niezależności od 1 lipca 2024 r. Szerzej zostało to opisane w części 4 „Organy Banku”.
- ▶ Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej poświęcają wystarczającą ilość czasu na realizację swoich obowiązków. Pełnienie funkcji w Zarządzie Banku stanowi główną działalność jego członków, a niektórzy z nich pełnią dodatkowo funkcje w radach nadzorczych podmiotów zależnych Banku, co usprawnia nadzór oraz funkcjonowanie Grupy Kapitałowej Banku. Pełnienie funkcji w organach podmiotów spoza Grupy Kapitałowej Banku jest możliwe tylko za zgodą Rady Nadzorczej.

	<ul style="list-style-type: none">▶ Rada Nadzorcza sprawuje skuteczny nadzór nad działalnością Banku, weryfikuje prace Zarządu w zakresie realizacji ustalonych celów strategicznych i monitoruje wyniki Banku. Zarząd zapewnia Radzie dostęp do informacji o sprawach dotyczących Banku oraz odpowiednie środki i możliwość korzystania z niezależnych, profesjonalnych usług doradczych w razie takiej potrzeby. Rada Nadzorcza przedstawia Walnemu Zgromadzeniu szczegółowe informacje na temat wykonywanych czynności nadzorczych w ramach Sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej, w tym ocenę sytuacji Banku, ocenę systemu kontroli wewnętrznej, ocenę polityki wynagrodzeń, ocenę sposobu wypełniania przez Bank obowiązków informacyjnych oraz racjonalności polityki Banku w ramach działalności charytatywnej i sponsoringowej.
Systemy i funkcje wewnętrzne (Rozdział 3)	<ul style="list-style-type: none">▶ Bank posiada efektywny system kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem oraz nadzoru zgodności działalności z prawem (compliance), a także skuteczną funkcję audytu wewnętrznego, które są odpowiednie w stosunku do wielkości Banku oraz rodzaju i skali prowadzonej działalności. Ich skuteczność jest monitorowana i oceniana przez Radę Nadzorczą przy udziale Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności.▶ W ramach sformalizowanej struktury Banku wyodrębnione są jednostki odpowiedzialne za zadania poszczególnych systemów oraz funkcji.▶ Obszarem Audytu Wewnętrznego kieruje dyrektor, działający zgodnie z powszechnie uznanymi międzynarodowymi standardami praktyki zawodowej audytu wewnętrznego, podlegający bezpośrednio Prezesowi Zarządu, a funkcjonalnie Przewodniczącemu Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności.▶ Wynagrodzenie osób odpowiedzialnych za zarządzanie ryzykiem i compliance oraz Dyrektora Obszaru Audytu Wewnętrznego jest uzależnione od realizacji wyznaczonych zadań, a nie od krótkoterminowych wyników Banku.▶ Funkcję kierującego komórką ds. zgodności pełni Członek Zarządu zarządzający Pionem Zgodności i Przeciwdziałania Przetępczości Finansowej. Pionem Zarządzania Ryzykiem kieruje Wiceprezes Zarządu.▶ Funkcja audytu wewnętrznego spełnia wymogi międzynarodowych standardów praktyki zawodowej audytu wewnętrznego, co jest weryfikowane poprzez niezależną zewnętrzną ocenę co najmniej raz na pięć lat. Ostatnia ocena miała miejsce w czerwcu 2024 r. i została przeprowadzona przez Instytut Auditorów Wewnętrznych. Otrzymałyśmy ocenę: funkcja Audytu Wewnętrznego w Santander Bank Polska S.A. działa „Całkowicie Zgodnie” ze Standardami i Kodeksem Etyki Instytutu Auditorów Wewnętrznych. W ramach oceny doceniono (i) Wysokie uznanie dla profesjonalizmu i kompetencji funkcji Audytu Wewnętrznego w Santander Bank Polska, (ii) silne zaangażowanie pracowników Audytu wewnętrznego, (iii) efektywne ramy kompetencji, będące częścią strategii Audytu Wewnętrznego.
Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami (Rozdział 4)	<ul style="list-style-type: none">▶ Zwyczajne Walne Zgromadzenia zwoływane jest w terminach zgodnych z przepisami prawa, możliwie najszybciej po publikacji raportu rocznego. W 2024 r. Zwyczajne Walne Zgromadzenie odbyło się 18 kwietnia, a kandydatury na członków rady nadzorczej nowej kadencji zostały opublikowane w dniu 21 marca 2024 r., tj. wraz z ogłoszeniem o jego zwołaniu – w terminie umożliwiającym podjęcie przez akcjonariuszy decyzji z należyтым rozeznaniem.▶ Dokonując wyboru miejsca i terminu Walnego Zgromadzenia, Bank zapewnia możliwości udziału jak największej liczbie akcjonariuszy (walne zgromadzenia odbywają się w Warszawie).▶ Od 2011 r. Bank umożliwia akcjonariuszom udział w Walnych Zgromadzeniach za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (e-walne), dzięki czemu mogą wykonywać swoje prawa w dowolnym miejscu na świecie. Obrady Walnego Zgromadzenia są transmitowane w czasie rzeczywistym na stronie internetowej Banku. Bank umożliwia obecność przedstawicieli mediów na Walnych Zgromadzeniach.▶ Aby ułatwić akcjonariuszom głosowania nad uchwałami z należyтым rozeznaniem, w dniu ogłoszenia o zwołaniu Walnego Zgromadzenia Bank publikuje uzasadnienia do wszystkich uchwał (z wyjątkiem spraw o charakterze porządkowym lub gdy uzasadnienie wynika z materiałów przedstawionych Walnemu Zgromadzeniu) wraz z projektami uchwał Walnego Zgromadzenia na dedykowanej stronie internetowej (www.santander.pl/wza). Materiały przed Walnym Zgromadzeniem prezentowane są w sposób przystępny dla akcjonariuszy.▶ W przypadku uchwał zgłaszanych przez akcjonariusza, uzasadnienie jest publikowane niezwłocznie po otrzymaniu wniosku (w przypadku wniosków składanych podczas obrad Walnego Zgromadzenia uzasadnienie jest przedstawiane akcjonariuszom przed podjęciem uchwały). Dodatkowo, gdy wymaga tego przedmiot obrad, informacje są przedstawiane ustnie przez członków organów Banku przed poddaniem sprawy pod głosowanie. Bank dokłada starań, aby projekty uchwał były zgłaszane co najmniej 3 dni przed Walnym Zgromadzeniem.▶ W Walnym Zgromadzeniu uczestniczą Członkowie Zarządu i Członkowie Rady Nadzorczej w składzie umożliwiającym udzielenie merytorycznej odpowiedzi na pytania zadawane w trakcie obrad.▶ Odpowiedzi na pytania akcjonariuszy udzielane są w wyznaczonych terminach zgodnie z obowiązującymi przepisami.▶ Bank dąży do wypłaty zysku akcjonariuszom zgodnie z polityką dywidendową oraz zaleceniami KNF. Uchwałą nr 6 z dnia 18 kwietnia 2024 r. Zwyczajne Walne Zgromadzenie przeznaczyło na dywidendę dla akcjonariuszy kwotę ok. 3,5 mld złotych z zysku netto Banku za rok 2023 oraz kwotę 1 mld złotych pochodzącą z Kapitału dywidendowego utworzonego uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 6 z dnia 22 marca 2021 r. w sprawie podziału zysku oraz utworzenia kapitału rezerwowego. Zwyczajne Walne Zgromadzenie przeznaczyło na dywidendę dla akcjonariuszy kwotę 4 560 709 083,82 zł, co stanowiło blisko 100% PAT i było na podobnym poziomie procentowym jak w roku poprzednim.

<p>Konflikt interesów i transakcje z podmiotami powiązanymi (Rozdział 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bank i jego spółki zależne posiadają przejrzyste procedury dotyczące zarządzania konfliktami interesów. Zostały one określone w Generalnym Kodeksie Postępowania oraz Polityce zapobiegania konfliktom interesów, a także w politykach obowiązujących w poszczególnych spółkach. Wskazują one kryteria i okoliczności, w których może dojść do konfliktu interesów, zasady postępowania w takich sytuacjach, oraz sposoby zapobiegania, identyfikacji oraz rozwiązywania konfliktów interesów. ▶ Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej unikają aktywności zawodowej mogącej prowadzić do powstania konfliktu interesów. Nie mogą brać udziału w rozstrzyganiu spraw w przypadku zaistnienia lub możliwości powstania konfliktu interesów oraz muszą informować Bank o takich sytuacjach. Kwestie ewentualnego konfliktu interesów Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej są także badane w ramach oceny odpowiedzialności przed powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedzialności. ▶ W Banku obowiązuje zasada równego traktowania klientów i dostawców Banku. Żaden z akcjonariuszy nie jest traktowany w sposób uprzywilejowany w transakcjach z podmiotami powiązanymi. ▶ Transakcje z podmiotami powiązanymi są realizowane na zasadach określonych w regulacjach wewnętrznych Banku, przy zachowaniu standardów rynkowych. Zgoda Rady Nadzorczej wymagana jest w przypadku, gdy wartość transakcji z podmiotami powiązanymi przekracza 5% sumy aktywów Banku, gdy wartość tych transakcji z jednym podmiotem w roku obrachunkowym przekroczy kwotę 50.000.000 złotych lub wartość transakcji przekracza równowartość w złotych polskich 4.000.000 euro (gdy szczególnie przepisy tak stanowią). ▶ Rada Nadzorcza ma możliwość zasięgnięcia opinii podmiotu zewnętrznego przy wycenie i analizie skutków ekonomicznych transakcji z podmiotami powiązanymi. Jeżeli zawarcie takiej transakcji wymaga zgody Walnego Zgromadzenia, Rada każdorazowo ocenia konieczność zasięgnięcia takiej opinii.
<p>Wynagrodzenia (Rozdział 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Obowiązująca w Banku polityka wynagrodzeń spełnia wszystkie wymogi wynikające z przepisów prawa, a także sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu Grupy Banku. Jest zgodna z zasadami należytego i skutecznego zarządzania ryzykiem, ostrożnego zarządzania kapitałem oraz strategią działalności, celami, wartościami i długoterminowymi interesami Banku. ▶ Bank dba o stabilność kadry zarządzającej, m.in. poprzez przejrzyste, sprawiedliwe, spójne i niedyskryminujące zasady wynagradzania. ▶ Poziom wynagrodzenia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej oraz kluczowych menedżerów jest wystarczający dla pozyskania, utrzymania i motywowania osób o kompetencjach niezbędnych dla właściwego kierowania Bankiem i sprawowania nadzoru. Struktura wynagrodzenia całkowitego odpowiada praktykom rynkowym, natomiast poziomy wynagrodzeń odpowiadają poziomom oferowanym w sektorze bankowym, z uwzględnieniem skali działalności. Wynagrodzenie jest adekwatne do wykonywanego zakresu zadań. ▶ W Banku funkcjonuje Program motywacyjny ogłoszony na podstawie Uchwały Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z dnia 27 kwietnia 2022 roku, który uzależnia poziom wynagrodzenia zmiennego od realizacji wyników finansowych i niefinansowych, ocenianych w perspektywie długoterminowej (PAT, ROTÉ, NPS), w tym także od elementów zrównoważonego rozwoju (realizacja celów ESG). ▶ Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej nie jest uzależnione od wyników Banku. Rada Nadzorcza otrzymuje wynagrodzenie stałe miesięczne, niezależnie od liczby posiedzeń Rady. Za udział w pracach komitetów Rady Nadzorczej, Członkowie Rady Nadzorczej otrzymują dodatkowe wynagrodzenie.

Wydatki Santander Bank Polska S.A. na cele społeczne oraz pozostałe cele inne niż działalność podstawowa

Wydatki Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska na cele inne niż podstawowa działalność (w tys. zł)

	2024	2023
Edukacja, w tym:	6 367,3	6 995,2
– Edukacja finansowa	1 342,7	1 853,0
– Edukacja klimatyczna	9,8	84,4
Sport	3 795,3	4 135,1
Kultura	6 010,9	4 813,9
Ochrona środowiska	255,8	297,1
Działania charytatywne i działalność statutowa fundacji/stowarzyszeń, w tym:	4 917,5	6 049,5
– "Podwójna moc pomagania" „Pomnażamy dobro”	2 028,5	360,4
Konferencje branżowe	3 901,3	2 241,5
Razem	25 248,1	24 532,3

Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych

Santander Bank Polska S.A. podlega „Zasadam ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” wydanym przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) w dniu 22 lipca 2014 r.

Dokument ten określa relacje wewnętrzne i zewnętrzne instytucji nadzorowanych, w tym relacje z akcjonariuszami i klientami, ich organizację, funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania.

Jego treść dostępna jest na stronie internetowej KNF pod adresem:

https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf_140904_Zasady_ladu_korporacyjnego_22072014_38575.pdf

oraz na stronie internetowej Banku pod adresem:

https://static3.santander.pl/asset/z/a/l/zal.-do-uchwaly-objetej-pkt-13-porzadku-obrad_pl_55449.pdf.

„Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” zostały przyjęte do pełnego stosowania w Santander Bank Polska S.A. począwszy od 1 stycznia 2015 r. na mocy uchwały Zarządu Banku nr 116/2014 z dnia 9 października 2014 r. oraz uchwały Rady Nadzorczej nr 58/2014 z dnia 17 grudnia 2014 r. Ww. zbiór wytycznych został zatwierdzony przez Walne Zgromadzenie Santander Bank Polska S.A. w dniu 23 kwietnia 2015 r.

W poniższej tabeli przedstawiono opis realizacji przez Bank aspektów mających największe znaczenie dla akcjonariuszy Banku.

Rozdział	Istotne aspekty dot. stosowania „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”
Organizacja i struktura organizacyjna (Rozdział 1)	<ul style="list-style-type: none">▶ Organizacja Banku umożliwia osiągnięcie długoterminowych celów, m.in. poprzez łączenie planowania strategicznego z analizą niezbędnych zasobów. Cele strategiczne, uwzględniające charakter oraz skalę działalności, określane są w strategii przyjmowanej przez Zarząd i zatwierdzanej przez Radę Nadzorczą.▶ Przejrzystość i adekwatność struktury organizacyjnej Banku obejmuje rozdzielenie funkcji pomiędzy jednostki organizacyjne, jasny podział zadań pomiędzy Członków Zarządu, jednostki centrali, komórki terenowe i poszczególne grupy stanowisk. Efektywność struktury Banku podlega ciągłym analizom, w tym w odniesieniu do trendów rynkowych i danych benchmarkowych. Struktura Banku jest dostępna pod adresem https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/informacje-o-spolce/wladze-banku.▶ Organizacja Banku umożliwia zmianę priorytetów w ramach procesu kwartalnego planowania i przeglądu wyników, z uwzględnieniem analizy ryzyka związanego z jego działalnością. Bank posiada także szczegółowo określone sposoby zarządzania sytuacjami nadzwyczajnymi – tj. działania Banku w przypadku istotnego pogorszenia sytuacji finansowej lub wystąpienia zdarzeń operacyjnych zakłócających lub uniemożliwiających prowadzenie działalności. W Banku funkcjonują również plany ciągłości działania, mające na celu ograniczenie strat i zapewnienie ciągłości działania w przypadku w/w sytuacji.▶ Bank przestrzega przepisów prawa oraz uwzględnia rekomendacje i zalecenia organów nadzoru i regulatorów oraz posiada wyspecjalizowane komórki wpierające zgodność z przepisami oraz monitorujące przestrzeganie tych obowiązków i wytycznych przez Bank (Obszar Prawny, Obszar Zapewnienia Zgodności), System kontroli wewnętrznej w Banku jest efektywny i skuteczny. Jednym z jego celów jest zgodność Banku z przepisami prawa, a także przestrzeganie zasad zarządzania ryzykiem, wiarygodność sprawozdawczości finansowej oraz skuteczność działania Banku. Pracownicy Banku mają możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń za pomocą dostępnych w Banku kanałów whistleblowingowych bez obawy negatywnych konsekwencji ze strony kierownictwa lub innych pracowników. Skuteczność procedur anonimowego zgłaszania naruszeń jest oceniana przynajmniej raz w roku przez Radę Nadzorczą.
Relacje z udziałowcami instytucji nadzorowanej (Rozdział 2)	<ul style="list-style-type: none">▶ Bank prowadzi działalność, biorąc pod uwagę interesy wszystkich interesariuszy, o ile nie są one sprzeczne z interesami Banku; w tym celu w Banku funkcjonują szczegółowe wytyczne dotyczące zasad postępowania oraz przeciwdziałania konfliktom interesów.▶ Bank zapewnia akcjonariuszom właściwy dostęp do informacji oraz do Walnych Zgromadzeń, co zostało szczegółowo opisane powyżej, w części opisującej istotne aspekty stosowania zasad Rozdziału 4 „Walne Zgromadzenie i relacje z akcjonariuszami” Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021.▶ Akcjonariusze, poprzez nadzór właścicielski, przyczyniają się do efektywnego i prawidłowego funkcjonowania Zarządu oraz Rady Nadzorczej. Członkowie Zarządu nie wykonują prawa głosu z posiadanych przez nich akcji. W składzie Rady Nadzorczej potowa członków spełnia kryterium niezależności, co zapobiega obniżeniu efektywności nadzoru właścicielskiego.▶ Akcjonariusze Banku nie posiadają uprawnień osobistych ani innych szczególnych uprawnień. Każda akcja Banku daje prawo do jednego głosu podczas Walnego Zgromadzenia.▶ Transakcje z podmiotami powiązanymi są przeprowadzane zgodnie w wymogami prawnymi oraz podatkowymi; Bank posiada stosowne polityki wewnętrzne, gwarantujące przeprowadzenia tych transakcji w interesie Banku, w transparentny sposób oraz przy zachowaniu standardów rynkowych.▶ Polityka dywidendowa Banku ma na celu stabilne realizowanie wypłat dywidend w długim horyzoncie czasowym oraz optymalne kształtowanie struktury kapitałowej Banku i jego Grupy Kapitałowej. Zarząd Banku rekomenduje w formie uchwały wypłatę dywidendy z zachowaniem zasady ostrożnego zarządzania i z uwzględnieniem nadwyżki kapitału powyżej akceptowalnych wskaźników kapitałowych, a także przepisów prawa, oraz rekomendacji i indywidualnych zaleceń wydanych przez organy nadzoru (KNF).

Organ zarządzający (Rozdział 3)	<ul style="list-style-type: none">▶ Organem zarządzającym Banku jest Zarząd, który ma charakter kolegialny. Wszystkie osoby wchodzące w skład Zarządu spełniają kryteria wynikające z przepisów prawa, dobrych praktyk, zaleceń regulatorów oraz zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, dając rękojmię należytego wykonywania obowiązków oraz stabilnego i ostrożnego zarządzania Bankiem. Podlega to weryfikacji przez Komitet Nominacji i Radę Nadzorczą w procesie oceny odpowiedniości przy powoływaniu do pełnienia funkcji oraz cyklicznie, przynajmniej raz w roku.▶ Zarząd jest jedynym organem uprawnionym i odpowiedzialnym za zarządzanie działalnością Banku. Realizując przyjętą strategię, Zarząd kieruje się bezpieczeństwem Banku, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, rekomendacjami organów nadzoru oraz regulacjami wewnętrznymi Banku.▶ Członkowie Zarządu ponoszą kolegialną odpowiedzialność za decyzje zastrzeżone do kompetencji Zarządu, niezależnie od wewnętrznego podziału odpowiedzialności za poszczególne obszary. Wewnętrzny podział kompetencji pomiędzy Członków Zarządu jest przejrzysty, obejmuje wszystkie obszary działalności Banku; jest oparty na strukturze organizacyjnej i ustalany w formie Uchwały Zarządu, zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą.▶ Żaden z Członków Zarządu nie prowadzi aktywności, która mogłaby powodować konflikt interesów lub wpłynąć negatywnie na jego reputację jako Członka Zarządu. Funkcje pełnione przez nich w Zarządzie Banku są ich głównym obszarem działalności zawodowej, dzięki czemu zapewnione jest ich odpowiednie zaangażowanie i poświęcenie odpowiednich nakładów czasu.▶ W Banku funkcjonuje plan sukcesji dla Członków Zarządu, zatwierdzany przez Radę Nadzorczą, pozwalający na niezwłoczne uzupełnienie składu organu zarządzającego w razie takiej potrzeby.
Organ nadzorujący (Rozdział 4)	<ul style="list-style-type: none">▶ Organem nadzorującym w Banku jest Rada Nadzorczą. Wszystkie osoby wchodzące w skład Rady Nadzorczą spełniają kryteria wynikające z przepisów prawa, dobrych praktyk, zaleceń regulatorów oraz zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, dając rękojmię należytego wykonywania obowiązków. Podlega to weryfikacji przez Komitet Nominacji w procesie oceny odpowiedniości, przedstawianej Walnemu Zgromadzeniu, przy powoływaniu do pełnienia funkcji oraz cyklicznie, przynajmniej raz w roku.▶ W składzie Rady Nadzorczą został zapewniony odpowiedni udział osób, które władają językiem polskim (6 spośród 10 członków) oraz wykazują się doświadczeniem i znajomością polskiego rynku finansowego (6 spośród 10 członków). Członkowie Rady Nadzorczą, którzy nie posługują się językiem polskim, korzystają z pomocy tłumaczy oraz tłumaczeń niezbędnych dokumentów na język angielski. Połowa członków Rady Nadzorczą (w tym wszyscy członkowie Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności) to członkowie niezależni (kryteria niezależności wynikają z Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym i obejmują w szczególności brak bezpośrednich i pośrednich powiązań z Bankiem, członkami organów zarządzających i nadzorujących, znaczącymi udziałowcami i podmiotami z nimi powiązanymi).▶ Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności w ramach swoich zadań opisanych w Regulaminie Komitetu monitoruje wykonywanie czynności rewizji finansowej i uzgadnia z audytorem zasady przeprowadzania czynności, w tym w zakresie planu czynności. Współpraca Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności i Rady Nadzorczą z audytorem zewnętrznym jest dokumentowana w raportach i listach skierowanych do ww. ciał oraz w protokołach z ich posiedzeń.▶ Członkowie Rady Nadzorczą wykonują swoje funkcje w sposób aktywny i wykazują się niezbędnym poziomem zaangażowania w pracę Rady, co zostało odzwierciedlone m.in. w wysokiej frekwencji na posiedzeniach w 2024 r. Wszyscy członkowie Rady dają rękojmię należytego wykonywania obowiązków. W szczególności, wszyscy Członkowie Rady Nadzorczą spełniają kryteria określone w art. 22 aa Prawa bankowego dot. maksymalnej liczby pełnionych funkcji.▶ Nadzór Rady Nadzorczą nad działalnością Banku ma charakter ciągły i obejmuje działania zapobiegające powstawaniu nieprawidłowości lub wprowadzanie odpowiednich działań naprawczych. Rada regularnie otrzymuje sprawozdania obejmujące wszystkie obszary działalności Banku, w tym dotyczące realizacji przyjętych celów strategicznych, istotnych zmian poziomu ryzyka i materializacji istotnych ryzyk, a także sprawozdawczości finansowej i polityki rachunkowości.▶ W Banku funkcjonuje plan sukcesji dla Członków Rady Nadzorczą, pozwalający na niezwłoczne uzupełnienie składu organu nadzorującego w razie takiej potrzeby.▶ Rada dokonuje corocznej oceny stosowania Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych oraz Dobrych Praktyk spółek notowanych na GPW; oświadczenie w tym zakresie stanowi element sprawozdania z działalności Rady Nadzorczą i jest udostępnione na stronie internetowej pod adresem: https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dobre-praktyki.
Polityka wynagrodzeń (Rozdział 5)	<ul style="list-style-type: none">▶ Zasady wynagradzania członków Zarządu oraz Rady Nadzorczą regulują, odpowiednio „Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.” oraz „Polityka wynagrodzeń Rady Nadzorczą Santander Bank Polska S.A.”, przyjęte przez Walne Zgromadzenie.▶ Polityka wynagrodzeń uwzględnia sytuację finansową Banku, a wypłata zmiennych składników wynagrodzeń jest uzależniona od osiągnięcia przez Bank zdefiniowanych celów finansowych i niefinansowych.▶ Rada Nadzorczą sprawuje nadzór nad polityką wynagrodzeń, w tym weryfikuje spełnienie kryteriów wypłaty zmiennych składników wynagrodzeń. Rada corocznie przedstawia Walnemu Zgromadzeniu raport z oceny funkcjonowania polityki wynagrodzeń, z uwzględnieniem okoliczności, czy polityka ta sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu Banku.▶ Wynagrodzenie członków Zarządu ustalane jest przez Radę Nadzorczą, a członków Rady Nadzorczą – ustalane jest przez Walne Zgromadzenie, adekwatnie do pełnionej funkcji oraz do skali działalności Banku. Członkowie Rady Nadzorczą biorący udział w posiedzeniach Komitetów są wynagradzani adekwatnie do dodatkowych zadań.▶ Zasady dotyczące wynagrodzeń dla osób pełniących kluczowe funkcje (innych niż Członkowie Zarządu) są przyjmowane i nadzorowane przez Zarząd.▶ Przyznanie wynagrodzenia zmiennego Członkom Zarządu następuje w oparciu o wynik przeprowadzonej oceny ich efektywności pracy. Wynagrodzenie zmienne Członków Zarządu Banku i jego kluczowych menedżerów jest uzależnione od %oceny długoterminowej sytuacji finansowej spółki, długoterminowego wzrostu wartości dla akcjonariuszy i stabilności funkcjonowania Banku oraz akceptowalnego poziomu ryzyka.▶ Członkowie Zarządu Banku nie pobierają wynagrodzenia z tytułu pełnienia funkcji w radach nadzorczych w spółkach, do których zostali desygnowani przez Bank.

Polityka informacyjna (Rozdział 6)	<ul style="list-style-type: none">▶ Bank prowadzi politykę informacyjną, udzielając jasnych i rzetelnych informacji swoim akcjonariuszom, klientom oraz innym interesariuszom. Polityka ta zakłada także aktywne prowadzenie działań w celu sprostania potrzebom informacyjnym interesariuszy Banku. Bank prowadzi komunikację z uczestnikami rynku kapitałowego dostosowaną do potrzeb określonych grup.▶ Polityka informacyjna Banku jest dostępna na stronie internetowej Banku: https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne#dokument=5; szczegóły dotyczące jej założeń zostały przedstawione powyżej, w części opisującej realizację zasad Rozdziału 1 „Polityka informacyjna i komunikacja z inwestorami” Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW 2021.
Działalność promocyjna i relacje z klientami (Rozdział 7)	<ul style="list-style-type: none">▶ Troska o klienta i jego doświadczenia jest jednym ze strategicznych priorytetów Banku. Obowiązująca w Banku Polityka Ochrony Konsumentów określa kryteria identyfikacji, organizowania i ochrony praw konsumenta we wszystkich działaniach Banku, w tym w ramach stosowania klientocentrycznego modelu produktów i usług, ustalonych zasad komunikacji, rozpatrywania skarg i reklamacji, a także dzięki ustalonym mechanizmom kontrolnym.▶ Proces oferowania produktów i usług finansowych opiera się na przekazywaniu klientom rzetelnych informacji oraz udzielaniu zrozumiałych wyjaśnień. Przed zawarciem umowy klienci uzyskują niezbędne informacje dotyczące produktów i usług w taki sposób, aby w odpowiednim czasie mieli oni możliwość swobodnego zapoznania się z ich treścią. Bank dba o przygotowanie tych dokumentów prostym językiem i w przystępny sposób.▶ Skargi i reklamacje rozpatrywane są przez Biuro Rzecznika Klienta według jasnych i przejrzystych zasad. Dodatkowo, podlegają one cyklicznej analizie, na podstawie której identyfikowane są ich przyczyny oraz podejmowane działania naprawcze.▶ Bank posiada sformalizowane zasady w zakresie komunikacji marketingowej oraz przekazów reklamowych, gwarantujące ich rzetelność, niewprowadzanie w błąd oraz poszanowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu oraz dobrych obyczajów.
Kluczowe systemy i funkcje wewnętrzne (Rozdział 8)	<ul style="list-style-type: none">▶ W Banku funkcjonuje skuteczny i adekwatny system kontroli wewnętrznej, obejmujący wszystkie poziomy w strukturze organizacyjnej Banku i podlegający corocznej ocenie przez Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności oraz Radę Nadzorczą.▶ Bank zapewnia niezależność funkcji audytu wewnętrznego oraz komórki ds. zgodności. Obszarem Audytu Wewnętrznego kieruje Dyrektor, działający zgodnie z powszechnie uznanymi międzynarodowymi standardami praktyki zawodowej audytu wewnętrznego, podlegający bezpośrednio Prezesowi Zarządu, a funkcjonalnie Przewodniczącemu Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności. Dyrektor kierujący komórką ds. zgodności podlega bezpośrednio Członkowi Zarządu zarządzającemu Pionem Zgodności i Przeciwdziałania Przystępności Finansowej. Dyrektor Obszaru Audytu oraz dyrektor kierujący komórką ds. zgodności biorą udział we wszystkich posiedzeniach Zarządu, Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności, Komitetu ds. Ryzyka oraz Rady Nadzorczej.▶ System zarządzania ryzykiem w Banku jest zorganizowany adekwatnie do charakteru, skali i złożoności prowadzonej działalności przy uwzględnieniu strategicznych celów, przyjętej strategii zarządzania ryzykiem oraz apetytu na ryzyko. Podlega on corocznej ocenie przez Komitet ds. Ryzyka oraz Radę Nadzorczą.
Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko klienta (Rozdział 9)	<ul style="list-style-type: none">▶ Nabywając aktywa na ryzyko klienta Bank (Santander Biuro Maklerskie) wykonuje jego zlecenie zgodnie z przyjętymi regulaminami oraz ogólnymi warunkami świadczenia usług, które obejmują m. in. stosowanie zasady najlepszego wykonywania zleceń (Polityka wykonywania zleceń i działania w najlepiej pojętym interesie Klienta). Poświadczenie procesu podejmowania decyzji jest odpowiednio udokumentowane.

Rekomendacja Z dotycząca ładu wewnętrznego w bankach wydana przez Komisję Nadzoru Finansowego

Rekomendacja Z obowiązuje od 1 stycznia 2022 roku. Stanowi zbiór dobrych praktyk dla banków w zakresie zasad ładu wewnętrznego. Uzupełnia, uszczegóławia i rozwija zagadnienia z tego zakresu, które zostały już uregulowane w przepisach prawa, a także w dokumentach KNF – w szczególności w Zasadach ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych – opisanych powyżej.

Zgodnie z wymogami Rekomendacji Z, w marcu 2024 roku Zarząd oraz Rada Nadzorcza dokonały corocznej oceny ładu wewnętrznego funkcjonującego w Banku oraz w jego grupie kapitałowej, w oparciu o przyjętą dla tych celów *Metodykę oceny ładu wewnętrznego w Santander Bank Polska S.A.*, zatwierdzoną przez Radę Nadzorczą. Dokonane oceny wskazały na bardzo wysoki poziom ładu wewnętrznego zarówno w Banku, jak i w zakresie jego stosowania przez spółki zależne Banku.

Najistotniejsze aspekty dotyczące stosowania Rekomendacji Z przez Bank przedstawiono poniżej. Rekomendacja Z jest dostępna na stronie internetowej KNF pod adresem:

https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Rekomendacja_Z_70998.pdf.

Rozdział Rekomendacji Z	Istotne aspekty dot. stosowania Rekomendacji Z przez Santander Bank Polska S.A.
A. Ogólne zasady ładu wewnętrznego w Banku	<ul style="list-style-type: none">▶ W Banku funkcjonuje zgodnie z przepisami prawa, przejrzysty i skuteczny ład wewnętrzny, określony w Statucie Banku oraz przyjętym w Banku zhierarchizowanym systemie regulacji wewnętrznych, tj. Zasadach ładu wewnętrznego, Modelach operacyjnych, Politykach, Regulaminach, Procedurach, Instrukcjach oraz innych regulacjach wewnętrznych. Bank zapewnia także właściwy ład wewnętrzny w całej Grupie Kapitałowej i sprawuje odpowiedni nadzór właścicielski nad podmiotami zależnymi.▶ Przyjęta Metodyka oceny ładu wewnętrznego służy Zarządowi i Radzie Nadzorczej w dokonywaniu tej oceny i weryfikacji dostosowania ładu wewnętrznego do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej i otoczenia Banku. Rada Nadzorcza dokonuje co najmniej raz do roku oceny ładu wewnętrznego w Banku i jego wdrożenia. Szczegółowe kryteria oceny odnoszą się przede wszystkim do poziomu realizacji wyników finansowych, przyjętej strategii, wymogów kapitałowych, odpowiedności Członków Zarządu, Rady Nadzorczej i osób pełniących kluczowe funkcje w Banku. Ponadto, na całościową ocenę mają wpływ ew. nieprawidłowości dotyczące ładu wewnętrznego zidentyfikowane przez Obszar Audytu Wewnętrznego, efektywność kontroli w ramach obowiązującej Matrycy Funkcji Kontroli oraz przez KNF w ramach inspekcji. Uwzględniane są także kwestie dotyczące współpracy z dostawcami, adekwatności i przestrzegania regulacji wewnętrznych oraz zmian w strukturze organizacyjnej Banku, jak również przestrzeganie w Banku zasad etyki i kultury ryzyka.
B. Zasady działania, uprawnienia, obowiązki, odpowiedzialność, wzajemne relacje rady nadzorczej i zarządu oraz odpowiedzialność członków tych organów i osób pełniących kluczowe funkcje w Banku	<ul style="list-style-type: none">▶ Zarząd Banku określa misję Banku i wyznacza długoterminowe plany działania i strategiczne cele Banku.▶ Bank zapewnia Radzie Nadzorczej dostęp do informacji, zasoby oraz wsparcie niezbędne do realizacji przez Radę Nadzorczą jej zadań.▶ Bank posiada regulacje dotyczące powoływania i odwoływania Zarządu i Rady Nadzorczej, uwzględniające w procesie ustalania składu m.in. skład akcjonariatu, specyfikę działalności Banku i plany biznesowe.▶ Członkowie Rady Nadzorczej i Zarządu oraz osoby pełniące kluczowe funkcje w Banku spełniają warunek odpowiedzialności, tj. posiadają wiedzę, umiejętności i doświadczenie niezbędne do pełnienia powierzonych im funkcji, a także zdolność do przeznaczania wystarczającej ilości czasu na wykonywanie obowiązków (określony wymiar minimalnego zaangażowania czasowego). Bank minimum raz w roku przeprowadza ocenę odpowiedzialności wszystkich tych osób.▶ Rada Nadzorcza i Zarząd Banku wykonują swoje zadania na podstawie pisemnych regulaminów. Walne Zgromadzenie jest informowane o uchwalonych zmianach Regulaminu Rady Nadzorczej. Adekwatność regulacji wewnętrznych dotyczących funkcjonowania Zarządu i Rady Nadzorczej oraz skuteczność działania tych organów są poddawane regularnej ocenie (w tym z udziałem niezależnych doradców – raport z niezależnej oceny Rady Nadzorczej Banku przez KPMG Advisory spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. został przedstawiony Nadzwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu w dniu 12 stycznia 2023 roku i jest dostępny pod adresem santander.pl/wza).
C. Standardy postępowania Banku oraz konflikty interesów na poziomie Banku	<ul style="list-style-type: none">▶ Bank stosuje standardy etyczne spisane w Generalnym Kodeksie Postępowania. Kodeks reguluje podstawowe normy zachowań i stanowi istotny element kultury organizacyjnej. Bank przy podejmowaniu decyzji biznesowych kieruje się nie tylko wymogami prawa, oczekiwaniem regulatorów, ale także przyjętymi standardami etycznymi. Wartości te stanowią fundament dla budowania skutecznego ładu wewnętrznego w Banku (treść dostępna na stronie Relacji inwestorskich Banku, w zakładce „Dokumenty korporacyjne”: https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne). Zarząd co najmniej raz w roku dokonuje weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki oraz informuje Radę Nadzorczą o jej wyniku.▶ W Banku obowiązują skuteczne i przejrzyste zasady zarządzania konfliktami interesów. Regulacje wewnętrzne w tym zakresie obejmują w szczególności relacje, umowy i transakcje z podmiotami powiązаныmi, oraz między Bankiem a:<ul style="list-style-type: none">▶ klientami Banku;▶ akcjonariuszami Banku;▶ członkami Rady Nadzorczej i Zarządu;▶ pracownikami Banku;▶ istotnymi dostawcami lub partnerami biznesowymi;▶ innymi powiązаныmi stronami niż wymienione powyżej.▶ Ceny w transakcjach dokonywanych pomiędzy Bankiem i jego podmiotami powiązаныmi nie mogą odbiegać od adekwatnych czynności dokonywanych na zasadach rynkowych. Transakcje zawierane są po uprzednim zweryfikowaniu, nawet potencjalnych, konfliktów interesów. Zgoda Rady Nadzorczej wymagana jest w przypadku, gdy wartość transakcji z podmiotami powiązаныmi przekracza 5% sumy aktywów Banku, gdy wartość tych transakcji z jednym podmiotem w roku obrachunkowym przekroczy kwotę 50.000.000 złotych lub wartość transakcji przekracza równowartość w złotych polskich 4.000.000 euro (gdy szczególne przepisy wewnętrzne tak stanowią).

D. Polityka zlecenia czynności na zewnątrz, zasady wynagradzania w Banku oraz polityka dywidendowa	<ul style="list-style-type: none">▶ Bank posiada odpowiednie regulacje wewnętrzne dotyczące zasad zlecenia czynności podmiotom zewnętrznym oraz zapewnia szczególny nadzór nad tymi czynnościami. Bank dostosował się także do wymogów Rozporządzenia w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego (tzw. DORA). Zarząd raz na pół roku raportuje Radzie Nadzorczej informacje odnośnie oceny realizacji umów w zakresie prawidłowości i zgodności z przepisami oraz jakości i terminowości czynności zleconych na zewnątrz.▶ Przyjęte przez Bank zasady wynagradzania wspierają w szczególności:<ul style="list-style-type: none">▶ Prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem, w tym unikanie podejmowania nadmiernego ryzyka wykraczającego poza zatwierdzony przez Radę Nadzorczą apetyt na ryzyko;▶ Realizację strategii zarządzania Bankiem i strategii zarządzania ryzykiem oraz ograniczanie konfliktu interesów.▶ Przyjęta przez Bank polityka dywidendowa uwzględnia w szczególności aktualną sytuację ekonomiczno-finansową Banku, otoczenie makroekonomiczne Banku, założenia wynikające z regulacji wewnętrznych dotyczących strategii zarządzania Bankiem i strategii zarządzania ryzykiem, stanowisko KNF w zakresie polityki dywidendowej instytucji finansowych, ograniczenia wynikające z ustawy o nadzorze makroostrożnościowym nad systemem finansowym i zarządzaniu kryzysowym w systemie finansowym oraz zakładany wskaźnik wypłaty dywidendy. Jest ona poddawana regularnym aktualizacjom w ramach przeglądu regulacji wewnętrznych Banku.
E. Zarządzanie ryzykiem	<ul style="list-style-type: none">▶ W Banku funkcjonuje opracowany i wprowadzony przez Zarząd system zarządzania ryzykiem, obejmujący jednostki i komórki organizacyjne Banku. Opiera się na trzech niezależnych i wzajemnie uzupełniających się poziomach (liniach obrony) oraz:<ul style="list-style-type: none">▶ uwzględnia istotę ekspozycji Banku na ryzyko;▶ obejmuje wszystkie istotne rodzaje ryzyka (w tym ryzyko środowiskowe, społeczne i związane z zarządzaniem), w tym jego adekwatność i skuteczność oraz wzajemne zależności poszczególnych rodzajów ryzyk;▶ umożliwia skuteczne podejmowanie decyzji odnośnie realizacji strategii zarządzania Bankiem.▶ Wdrożone w Banku zasady kultury ryzyka obejmują całą organizację i służą budowaniu świadomości w zakresie obowiązków zarządzania ryzykiem przez wszystkich pracowników; Bank prowadzi liczne szkolenia oraz działania promujące kulturę ryzyka.▶ Obowiązująca w Banku polityka zatwierdzania nowych produktów zapewnia przestrzeganie wymogów regulacyjnych, uwzględnienie modeli wyceny, wpływu na profil ryzyka, adekwatność kapitałową i rentowność oraz dostępność zasobów. W zatwierdzaniu nowych produktów uczestniczy komórka odpowiedzialna za zarządzanie ryzykiem oraz komórka do spraw zgodności.
F. Ujawnienia	<ul style="list-style-type: none">▶ Bank posiada strategię informacyjną mającą za główny cel udostępnianie uczestnikom rynku rzetelnych i wyczerpujących informacji na temat profilu ryzyka Banku. Strategia określa m.in. zakres ujawnianych informacji, częstotliwość, terminy i środki ujawniania oraz zasady zatwierdzania i weryfikacji informacji podlegającej ujawnieniu oraz oceny, czy uczestnicy rynku otrzymują kompleksowy obraz profilu ryzyka (treść dostępna na stronie Relacji inwestorskich Banku, w zakładce „Dokumenty korporacyjne”).

Kodeks etyki bankowej

Oprócz opisanych wyżej zasad ładu korporacyjnego, Santander Bank Polska S.A. stosuje także dobre praktyki branżowe zebrane w „Kodeksie etyki bankowej”, opracowanym przez Związek Banków Polskich (ZBP) i przyjęte na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18 kwietnia 2013 r.

Kodeks Etyki Bankowej składa się z dwóch części:

Kodeksu dobrych praktyk bankowych – zbioru zasad postępowania banków w relacjach z klientami, pracownikami, partnerami biznesowymi oraz wobec konkurentów na rynku;

Kodeksu etyki pracownika banku – określającego zasady postępowania pracowników banków.

Kodeks etyki bankowej jest dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich: <https://www.zbp.pl/dla-klientow/poradniki-i-rekomendacje>.

Regulacje wewnętrzne

Ogólne zasady ładu korporacyjnego są uszczegółowione w regulacjach wewnętrznych Banku.

W Banku obowiązuje „Model ładu korporacyjnego dla Grupy i jej spółek zależnych oraz wytyczne dla spółek zależnych”, a także „Szczegółowe zasady ładu korporacyjnego”. Model ten definiuje podstawowe zasady dotyczące relacji między Grupą i jej spółkami zależnymi, jak również wytyczne dotyczące organów zarządzających i nadzorczych w spółkach oraz elementy ładu wewnętrznego w zakresie kluczowych funkcji biznesowych, wsparcia i kontroli.

„Zasady ładu wewnętrznego w Santander Bank Polska S.A.” określają najważniejsze zasady dotyczące systemu zarządzania, struktury organizacyjnej, relacji wewnętrznych i zewnętrznych, w tym relacji z udziałowcami i klientami, funkcjonowania nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także zasad działania, uprawnień, obowiązków i odpowiedzialności oraz wzajemnych relacji Rady Nadzorczej, Zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w Banku. Ponadto, „Zasady ładu grupowego w Grupie Santander Bank Polska S.A.” określają organizację i funkcjonowanie podmiotów należących do Grupy Banku, zasady współpracy i raportowania wewnątrzgrupowego.

Pracownicy Banku oraz całej Grupy Kapitałowej, niezależnie od pełnionych funkcji, są zobowiązani do stosowania zasad etycznych i reguł postępowania zebranych w „Generalnym Kodeksie Postępowania”. Stanowi on zbiór kluczowych zasad i wartości, odzwierciedlających kulturę organizacyjną Grupy Santander, których celem jest budowanie zaufania i trwałej lojalności pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczności lokalnych. Zasady te są ściśle związane ze strategią biznesową Banku i realizacją misji, jaką jest pomaganie klientom oraz pracownikom w codziennych sukcesach, w duchu wartości Przyjazny, Rzetelny, dla Ciebie.

Model zachowań korporacyjnych Banku opiera się na 5 zachowaniach: „Myślę o kliencie”, „Angażuję się w zmiany”, „Podejmuję działania”, „Współpracuję”, „Zabieram głos”. Pokazują one, że w Banku najbardziej zależy nam na ludziach, naszych zespołach i klientach. Zachowania te stanowią także kryteria okresowej oceny pracowniczej.

Formalne ramy kultury korporacyjnej Banku współtworzy również „Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”, określająca podejście organizacji do zrównoważonego rozwoju w kontekście odpowiedzialnej bankowości, a także dobrowolne zobowiązania etyczne, społeczne i środowiskowe Banku. Zostało to szczegółowo opisane w rozdz. XIII „Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok”.

2. Papiery wartościowe emitenta

Struktura kapitału zakładowego

Poniżej przedstawiamy znaczne pakiety akcji w strukturze kapitału zakładowego Santander Bank Polska S.A. na 31 grudnia 2024 r. i 31 grudnia 2023 r.

Akcjonariusze z udziałem 5% i więcej	Liczba akcji i głosów na WZ		Udział akcji w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na WZ	
	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2024	31.12.2023
Banco Santander S.A.	63 560 774	68 880 774	62,20%	67,41%
Nationale-Nederlanden OFE ¹⁾	5 123 581	5 123 581	5,01%	5,01%
Pozostali akcjonariusze	33 504 959	28 184 959	32,79%	27,58%
Razem	102 189 314	102 189 314	100,00%	100,00%

1) Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (OFE) jest zarządzany przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne (PTE) S.A.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. Banco Santander S.A. posiadał udział kontrolny w Santander Bank Polska S.A. w wysokości 62,20% w kapitale zakładowym i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku. Pozostała część akcji znajdowała się w posiadaniu akcjonariuszy niekontrolujących, spośród których (wg danych posiadanych przez Zarząd Banku) tylko fundusz: Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny (OFE) przekroczył próg 5% w kapitale zakładowym i liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

W dniu 10 września 2024 r. Bank otrzymał informację od Banco Santander S.A. o zakończeniu procesu przyspieszonej budowy księgi popytu skierowanym wyłącznie do określonych inwestorów instytucjonalnych, którego celem była sprzedaż przez Banco Santander S.A. części akcji. Ostateczna liczba sprzedanych akcji w ramach tej transakcji została ustalona na 5.320.000 akcji, co stanowi 5,2% akcji w kapitale zakładowym Banku. Po rozliczeniu transakcji sprzedaży Banco Santander S.A. posiada większościowy pakiet 63.560.774 akcji Banku, stanowiących 62,2% akcji w kapitale zakładowym Banku. Bank informował o powyższej transakcji w raportach bieżących nr 32/2024 oraz 33/2024 w dniu 10 września 2024 r.:

(<https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/raporty?year=2024>)

Zgodnie z informacją Banco Santander zawartą w w/w raportach: Banco Santander pozostanie długoterminowym akcjonariuszem większościowym Spółki. Polska pozostaje dla niego kluczowym rynkiem i będzie nadal wspierał strategię Spółki oraz jej strategiczne cele na lata 2024-26, w tym dążenie do bycia jednym z trzech najlepszych banków w Polsce pod względem rentowności kapitałów własnych (return on equity, ROE) i wskaźnika Net-Promoter-Score. Sprzedaż akcji wpisuje się w strategiczny cel Banco Santander w postaci proaktywnej alokacji kapitału w celu tworzenia wartości dla akcjonariuszy. Akcjonariusz oczekuje, że uwolniony z transakcji kapitał zostanie ponownie zainwestowany w organiczne możliwości wzrostu lub dodatkowe programy skupu akcji własnych.

Zgodnie z informacjami posiadanymi przez Zarząd, w okresie między zamknięciem roku obrotowego 2024 r. do publikacji „Raportu rocznego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok” nie odnotowano zmian w akcjonariacie Banku w zakresie akcjonariuszy z udziałem co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.

Uprawnienia i ograniczenia dot. papierów wartościowych emitenta

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

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

Planowany odkup akcji w związku z Programem Motywacyjnym VII

Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku w dniu 27 kwietnia 2022 r. ustanowiło Program Motywacyjny VII i ustaliło zasady jego przeprowadzenia. Program Motywacyjny VII realizowany jest poprzez nabycie do 2 331 000 akcji własnych Banku (w okresie od 2023 do 2033 r.), zgodnie ze zmianą strategii nagradzania kluczowych pracowników Banku w latach 2022-2026 poprzez wdrożenie mechanizmów wynagrodzeń zmiennych opartych o akcje Banku. W przypadku pracowników, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku w rozumieniu art. 9ca ust. 1a ustawy – Prawo bankowe, nastąpiła zmiana formy wypłaty wynagrodzenia zmiennego przysługującego im jako uczestnikom Programu Motywacyjnego VII z tzw. „akcji fantomowych” na „rzeczywiste” akcje Banku.

Odkup akcji własnych Banku w 2024 r.

W celu realizacji zobowiązań Banku wynikających z Programu Motywacyjnego VII, Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku w dniu 19 kwietnia 2023 r. upoważniło Zarząd Banku do nabywania w pełni opłaconych akcji własnych Banku. W 2024 r., Bank, w ramach dotychczas prowadzonego odkupu w celu realizacji Programu Motywacyjnego VII, zawarł transakcje obejmujące łącznie 134 690 akcji własnych (o wartości nominalnej 1 346 900 zł) za kwotę 72 333 668,00 zł, stanowiących łącznie 0,132% udziału w kapitale zakładowym Banku oraz dających 0,132% w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu. Bank wydał dyspozycję przekazania wszystkich 134 690 akcji na rachunki maklerskie uczestników Programu Motywacyjnego VII. Po rozliczeniu wszystkich w/w dyspozycji Bank nie posiada akcji własnych.

Z dniem 13 marca 2024 r. zakończył się program odkupu akcji własnych Banku w 2024 r. związany z realizacją Programu Motywacyjnego VII. Program odkupu był realizowany zgodnie z: (i) Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 30 z dnia 27 kwietnia 2022 r. w sprawie Programu Motywacyjnego VII oraz warunków jego przeprowadzenia oraz (ii) Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 29 z dnia 19 kwietnia 2023 r. w sprawie upoważnienia Zarządu Banku do nabywania (odkupu) akcji własnych w celu realizacji Programu Motywacyjnego VII oraz utworzenia kapitału rezerwowego przeznaczonego na nabycie tych akcji (ze zmianami wprowadzonymi Uchwałą Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 3 z dnia 11 stycznia 2024 r.). Nabycie akcji własnych odbyło się w celu ich nieodpłatnego zaoferowania uczestnikom Programu Motywacyjnego VII jako nagrody za 2023 r. oraz odroczonej nagród przysługujących za 2022 r. przeznaczonych do wypłaty w 2024 r.

Informacja o odkupie akcji własnych Banku w celu realizacji Programu Motywacyjnego VII w trakcie całego czasu trwania tego programu, tj. w latach 2023-2024

W celu realizacji Programu Motywacyjnego VII, Bank, w ramach dotychczas prowadzonego Odkupu w latach 2023-2024 r. w celu realizacji Programu Motywacyjnego VII, zawarł transakcje obejmujące łącznie 300 096 akcji własnych (o wartości nominalnej 3 000 960) za kwotę 121 217 860,40 zł, stanowiących łącznie 0,294% udziału w kapitale zakładowym Banku oraz dających 0,294% w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu. Bank wydał dyspozycję przekazania 300 096 akcji własnych na rachunki maklerskie uczestników Programu Motywacyjnego VII. Po rozliczeniu wszystkich w/w dyspozycji Bank nie posiada akcji własnych.

Zarząd Banku informował Zwyczajne Walne Zgromadzenie o szczegółach odkupu akcji własnych w 2023 r. i 2024 r. podczas obrad w dniu 19 kwietnia 2023 r. oraz 18 kwietnia 2024 r.

Zgodnie z Uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku nr 29 z dnia 18 kwietnia 2024 r., Bank w ramach realizacji Programu Motywacyjnego VII, ma zamiar nabyć nie więcej niż 326 000 akcji własnych Banku w 2025 r.

3. Zasady dotyczące zmiany Statutu Santander Bank Polska S.A.

Zmiany do Statutu Santander Bank Polska S.A. wprowadzane są na podstawie uchwały Walnego Zgromadzenia i dla swojej skuteczności wymagają wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Zgodnie z Prawem bankowym, zmiany Statutu Banku wymagają też zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

W 2024 r. dokonano następujących zmian w Statucie:

- 1) Na podstawie uchwały nr 4 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia zmieniono § 7 ust. 2 pkt 7a lit. b oraz lit. c Statutu Banku w celu doprecyzowania w Statucie katalogu czynności, tj. wskazanych w art. 69 ust. 2 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. z 2022 r. poz. 1500, tj. ze zm.), wykonywanych przez Bank na podstawie art. 70 ust. 2 w/w ustawy. Zmiany weszły w życie z dniem 25 stycznia 2024 r.

Brzmienie zmienionych postanowień Statutu Banku sprzed zmian i po ich wprowadzeniu:

Jednostka redakcyjna	Poprzednie brzmienie	Nowe brzmienie
§ 7 ust. 2 pkt 7a lit. b	→ b) wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia niedopuszczonych do obrotu zorganizowanego papierów wartościowych, na rachunek dającego zlecenie,	→ b) wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie,
§ 7 ust. 2 pkt 7a lit. c	→ c) nabywaniu lub zbywaniu na własny rachunek papierów wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa i Narodowy Bank Polski, a także niedopuszczonych do obrotu zorganizowanego: papierów wartościowych,	→ c) nabywaniu lub zbywaniu na własny rachunek instrumentów finansowych,

niebędących papierami wartościowymi tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania, instrumentów rynku pieniężnego, instrumentów pochodnych, w tym opcji, kontraktów terminowych, swapów i kontraktów na różnicę,

W/w zmiany Statutu Banku zostały zarejestrowane przez sąd rejestrowy i weszły w życie w dniu 25 stycznia 2024 r.

- 2) Na podstawie uchwał Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 44 i 45 z dnia 18 kwietnia 2024 r. w Statucie zostały wprowadzone zmiany wynikające z konieczności dostosowania treści Statutu Banku do przepisów wprowadzonych ustawą z dnia 16 sierpnia 2023 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz. U. z 2023 r. poz. 1723). Zostały zarejestrowane przez sąd rejestrowy i weszły w życie w dniu 9 maja 2024 r.

Brzmienie zmienionych postanowień Statutu Banku sprzed zmian i po ich wprowadzeniu:

Jednostka redakcyjna	Poprzednie brzmienie	Nowe brzmienie
§ 7 ust. 1 pkt 10	→ 10) dokonywanie terminowych operacji finansowych	→ (uchylony)
§ 7 ust. 1 pkt 15	→ 15) wykonywanie czynności zleconych, związanych z emisją papierów wartościowych,	→ 15) wykonywanie czynności zleconych, związanych z emisją papierów wartościowych, w tym prowadzenie działalności polegającej na: → a) wykonywaniu czynności w ramach usługi agenta emisji, a polegających na weryfikacji: dokumentów, kompletności dokumentacji i oświadczeń, spełniania przez papiery wartościowe i przez ich emitenta warunków rejestracji w depozycie oraz na zawarciu umowy w imieniu emitenta, której przedmiotem jest ta rejestracja; → b) świadczeniu usługi agenta płatniczego; → c) świadczeniu usługi agenta dokumentacyjnego;
§ 7 ust. 2 pkt 1	→ 1) obejmowaniu lub nabywaniu akcji i praw z akcji, udziałów innej osoby prawnej oraz wkładów lub sum komandytowych w spółkach komandytowych lub komandytowo – akcyjnych lub jednostek uczestnictwa i certyfikatów inwestycyjnych w funduszach inwestycyjnych oraz dokonywaniu dopłat w spółkach z ograniczoną odpowiedzialnością w granicach ograniczeń i limitów określonych ustawą Prawo bankowe,	→ (uchylony)
§ 7 ust. 2. pkt 2	→ 2) zaciąganiu zobowiązań związanych z emisją papierów wartościowych,	→ (uchylony)
§ 7 ust. 2 pkt 3	→ 3) dokonywaniu obrotu papierami wartościowymi na rachunek własny lub na zlecenie osób trzecich	→ (uchylony)
§ 7 ust. 2 pkt 7 lit. a	→ a) wykonywaniu funkcji agenta firmy inwestycyjnej,	→ a) wykonywaniu czynności polegających na pozyskiwaniu klientów lub potencjalnych klientów usług maklerskich lub w zakresie wykonywanych przez firmę inwestycyjną czynności odpowiadających działalności doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do lokat strukturyzowanych, pozyskiwania posiadaczy lub potencjalnych posiadaczy lokaty strukturyzowanej, związanych z zawieraniem umów o świadczenie usług maklerskich, umów o wykonywanie przez firmę inwestycyjną czynności odpowiadających działalności doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do lokat strukturyzowanych, umów pośrednictwa w zawieraniu umowy lokaty strukturyzowanej lub umów lokaty strukturyzowanej lub umożliwiających realizację powyższych umów, w tym również jako agent firmy inwestycyjnej,

§ 7 ust. 2 pkt 7 lit. g	→ g) świadczeniu usług leasingowych, faktoringowych, forfaitingowych, subemisji inwestycyjnych i usługowych,	→ g) świadczeniu usług leasingowych, faktoringowych i forfaitingowych,
§ 7 ust. 2 pkt 7 lit. i	→ i) prowadzeniu, na zlecenie Ministra Skarbu, czynności wynikających z ustawy z dnia 30.08.1996 r. o komercjalizacji i prywatyzacji przedsiębiorstw państwowych	→ (uchylony)
§ 7 ust. 2 pkt 7a lit. a	→ a) przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia niedopuszczonych do obrotu zorganizowanego: tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania i nieskarbowych instrumentów o charakterze dłużnym emitowanych na podstawie ustawy o obligacjach lub ustawy – kodeks cywilny, w tym obligacji komunalnych, obligacji korporacyjnych i krótkoterminowych instrumentów dłużnych,	→ a) przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
§ 7 ust. 2 pkt 7a lit. e	→ e) oferowaniu papierów wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa i Narodowy Bank Polski, a także niedopuszczonych do obrotu zorganizowanego: niebędących papierami wartościowymi tytułów uczestnictwa w instytucjach wspólnego inwestowania, instrumentów rynku pieniężnego, instrumentów pochodnych, w tym opcji, kontraktów terminowych, swapów, kontraktów na różnicę oraz papierów wartościowych, w tym obligacji komunalnych, obligacji korporacyjnych, krótkoterminowych instrumentów dłużnych,	→ e) oferowaniu instrumentów finansowych,
§ 7 ust. 2 pkt 7a lit. f	→ f) świadczeniu usług w wykonaniu zawartych umów o subemisję inwestycyjne i usługowe lub zawieraniu i wykonywaniu innych umów o podobnym charakterze, jeżeli ich przedmiotem są papiery wartościowe w rozumieniu przepisów ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, z wyłączeniem papierów wartościowych, do których nie stosuje się przepisów ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego obrotu oraz o spółkach publicznych,	→ f) świadczeniu usług w wykonaniu zawartych umów o gwarancję emisji lub zawieraniu i wykonywaniu innych umów o podobnym charakterze, jeżeli ich przedmiotem są instrumenty finansowe,
§ 7 ust. 2 pkt 7b	→ 7b) prowadzenie działalności maklerskiej,	<ul style="list-style-type: none"> → 7b) prowadzenie działalności maklerskiej polegającej na: → a) przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych; → b) wykonywaniu zleceń, o których mowa w ppkt a, na rachunek dającego zlecenie; → c) nabywaniu lub zbywaniu na własny rachunek instrumentów finansowych; → d) doradztwie inwestycyjnym; → e) oferowaniu instrumentów finansowych; → f) świadczeniu usług w wykonaniu zawartych umów o gwarancję emisji lub zawieraniu i wykonywaniu innych umów o podobnym charakterze, jeżeli ich przedmiotem są instrumenty finansowe, → g) przechowywaniu lub rejestrowaniu instrumentów finansowych, w tym prowadzeniu rachunków papierów wartościowych, rachunków derywatów i rachunków zbiorczych, oraz prowadzeniu rachunków pieniężnych, a także prowadzeniu ewidencji instrumentów finansowych; → h) doradztwie dla przedsiębiorstw w zakresie struktury kapitałowej, strategii przedsiębiorstwa lub innych zagadnień związanych z taką strukturą lub strategią;

		<ul style="list-style-type: none"> → i) doradztwie i innych usługach w zakresie łączenia, podziału oraz przejmowania przedsiębiorstw; → j) wymianie walutowej, w przypadku, gdy jest to związane z działalnością maklerską w zakresie wskazanym w ppkt a-f; → k) sporządzaniu analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych; → l) świadczeniu usług dodatkowych związanych z umową o gwarancję emisji;
§ 7 ust. 2 pkt 8	→ 8) prowadzeniu działalności akwizycyjnej na rzecz otwartych funduszy emerytalnych,	→ (uchylony)
§ 7 ust. 2 pkt 9	→ 9) wykonywaniu funkcji depozytariusza w rozumieniu przepisów ustawy o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych,	→ (uchylony)
§ 7 ust. 2 pkt 10	→ 10) wykonywaniu funkcji depozytariusza w rozumieniu przepisów ustawy o funduszach inwestycyjnych,	→ (uchylony)
§ 7 ust. 2 pkt 13	→ 13) świadczeniu usług związanych z prowadzeniem rejestrów uczestników funduszy inwestycyjnych, w tym w szczególności: obsługa zleceń i rejestrów uczestników, obsługa wpłat bezpośrednich, obsługa rejestru dystrybutorów oraz pośredniczenie w rozliczeniach z nimi, rozpatrywanie reklamacji i korespondencja z klientami funduszy, dostarczanie danych z rejestru transakcji podmiotom uprawnionym na mocy przepisów prawa, archiwizacja danych, dostarczanie oprogramowania dla dystrybutorów oraz jego serwisowanie, obsługa administracyjna rachunków bankowych funduszy,	→ 13) na zlecenie funduszy inwestycyjnych, funduszy zagranicznych lub podmiotów zarządzających tymi funduszami, świadczenie usług polegających na wykonywaniu czynności określonych przepisami prawa (m. in. z przepisami dotyczącymi realizacji obowiązków podatkowych, przepisami dotyczącymi obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu), przyjmowaniu dyspozycji i zleceń w ramach programów specjalnych opartych na funduszach lub w ramach programów typu IKE/IKZE oraz polegających na archiwizacji i przechowywaniu danych, w tym dokumentów uczestników funduszy,
§ 7 ust. 2 pkt 16	→ 16) prowadzeniu księgi akcyjnej dla spółki na podstawie umowy zawartej ze spółką,	→ (uchylony)
§ 7 ust. 2 pkt 18	→ (brak)	→ 18) świadczeniu usług dystrybucji w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.

Bank uzyskał zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na wprowadzenie wszystkich w/w zmian do Statutu.

4. Organy Banku

Walne Zgromadzenie

Sposób działania i uprawnienia Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie Banku odbywa się w trybie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych, w Statucie Banku oraz w regulaminie Walnych Zgromadzeń. Treść Statutu i regulaminu Walnego Zgromadzenia dostępna jest na stronie internetowej Banku:

<https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/dokumenty-korporacyjne#dokument=7>

Walne Zgromadzenie odbywa się jako zwyczajne walne zgromadzenie raz w roku, najpóźniej do 30 czerwca. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie zwoływane jest w razie zaistnienia konieczności podjęcia decyzji przez ten organ lub zgłoszenia żądania zwołania przez uprawnione do tego osoby.

Walne Zgromadzenie podejmuje uchwały w sprawach zastrzeżonych do jego kompetencji, w szczególności w ww. przepisach prawa i regulacjach wewnętrznych. Przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia jest m.in.:

→ rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności spółki oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,

- powzięcie uchwały o podziale zysku albo o pokryciu straty,
- udzielenie członkom organów spółki absolutorium z wykonania przez nich obowiązków,
- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania finansowego grupy kapitałowej w rozumieniu przepisów o rachunkowości,
- rozpatrzenie innych sprawozdań (np. sprawozdania z działalności Rady Nadzorczej).

Przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia lub Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia może być m. in.:

- podjęcie uchwały w sprawie zmiany Statutu,
- powołanie Członków Rady Nadzorczej,
- odwołanie Członka Zarządu,
- podwyższenie kapitału zakładowego,
- połączenie z inną spółką,
- podjęcie uchwały dotyczącej ustalenia polityki wynagrodzeń Członków Zarządu oraz polityki wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej, ustalenie wynagrodzenia dla Członków Rady Nadzorczej.

Od 2011 r. Bank umożliwia akcjonariuszom udział w Walnym Zgromadzeniu za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (bez konieczności fizycznej obecności akcjonariusza lub jego pełnomocnika na sali obrad), zapewniając dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym oraz wykonywanie prawa głosu. Podejście Banku, praktykowane i ulepszone od lat, sprawdzilo się w szczególności w okresie pandemii Covid-19, kiedy fizyczny udział w Walnym Zgromadzeniu był znacząco utrudniony.

Głosowania, w tym przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, odbywają się przy pomocy elektronicznego systemu oddawania i obliczania głosów, który zapewnia oddawanie głosów w liczbie odpowiadającej liczbie posiadanych akcji, a w przypadku głosowania tajnego – eliminuje możliwość identyfikacji sposobu głosowania przez poszczególnych akcjonariuszy. Prawo głosu wykonywane jest przez akcjonariuszy osobiście lub przez pełnomocnika.

Przebieg Walnego Zgromadzenia transmitowany jest na żywo przez Internet dla wszystkich zainteresowanych, a zapis transmisji jest zamieszczany na stronie internetowej Banku poświęconej danemu Walnemu Zgromadzeniu, co pozwala na odtworzenie go w późniejszym terminie. Informacja na temat planowanej transmisji obrad Walnego Zgromadzenia podawana jest co najmniej 7 dni przed datą danego Walnego Zgromadzenia.

Projekty uchwał, uzasadnienia do uchwał i pozostałe materiały przedkładane Walnemu Zgromadzeniu (oceny, sprawozdania i stanowiska Rady Nadzorczej Banku) udostępniane są na stronach internetowych Banku w terminie pozwalającym uczestnikom Walnego Zgromadzenia na zapoznanie się z nimi.

Możliwa jest także obecność przedstawicieli prasy, radia i telewizji na Walnym Zgromadzeniu.

Walne Zgromadzenia zwołane w 2024 r.

W dniu 18 kwietnia 2024 r. odbyło się Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku, które zatwierdziło przedłożone przez Zarząd i Radę Nadzorczą sprawozdania za 2023 r. oraz oceny Rady Nadzorczej w wymaganych obszarach. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło decyzję dotyczącą podziału zysku i wypłaty w formie dywidendy kwoty 4 560 709 083,82 zł (stanowiącej ok. 100% zysku za 2023 r.). Ponadto zatwierdziło wyniki oceny odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej oraz indywidualnej członków Rady Nadzorczej, udzieliło absolutorium członkom Zarządu i Rady Nadzorczej Banku, rozpatrzyło sprawozdanie o wynagrodzeniach członków Zarządu i Rady Nadzorczej za 2023 r., dokonało zmian Statutu Banku, o których mowa w rozdziale 3 powyżej, utworzyło kapitał rezerwowy z przeznaczeniem na nabycie akcji własnych w związku z realizacją Programu Motywacyjnego VII oraz upoważniło Zarząd do nabywania akcji własnych w celu realizacji Programu Motywacyjnego VII w 2025 r. Ponadto, Bank poinformował Walne Zgromadzenie o Stanowisku KNF dot. oceny adekwatności regulacji wewnętrznych oraz skuteczności działania Rady Nadzorczej (w formie raportu bieżącego oraz zamieszczając dokument na stronie santander.pl/wza). Walne Zgromadzenie dokonało także wyboru składu Rady Nadzorczej na nową kadencję (w składzie: Antonio Escámez Torres, José Luis de Mora, Dominika Bettman, José García Cantera, Adam Celiński, Danuta Dąbrowska, Isabel Guerreiro, Kamilla Marchewka-Bartkowiak, Tomasz Sójka oraz Jerzy Surma), powołało przewodniczącego Rady Nadzorczej oraz ustaliło wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej. Isabel Guerreiro oraz Jerzy Surma zostali wybrani do składu Rady Nadzorczej Banku z dniem 1 lipca 2024 r. (szczegóły zostały opisane poniżej w części poświęconej Radzie Nadzorczej).

W dniu 12 stycznia 2024 roku odbyło się także Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, które podjęło uchwałę zmieniającą Uchwałę Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 29 z dnia 19 kwietnia 2023 r. w zakresie maksymalnej ceny za jedną akcję, po jakiej Zarząd Banku będzie mógł dokonać odkupu akcji własnych Banku na potrzeby Programu Motywacyjnego VII (tj. zwiększenie z kwoty 500 zł do 1 000 zł maksymalnie za jedną akcję), w związku ze znaczącym wzrostem ceny rynkowej akcji, jaka miała miejsce od dnia 19 kwietnia 2023 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie podjęło także uchwałę w sprawie zmiany Statutu Banku, o której mowa w Rozdziale 3 „Zasady dotyczące zmiany Statutu Santander Bank Polska S.A.”.

Zasadnicze uprawnienia akcjonariuszy i sposób ich wykonywania

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

Podstawowym prawem akcjonariusza jest prawo do udziału w zysku oraz prawo uczestnictwa w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywania prawa głosu (osobiście lub przez pełnomocnika).

Regulamin Walnego Zgromadzenia przewiduje możliwość udziału akcjonariusza lub jego pełnomocnika w Walnym Zgromadzeniu z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (co obejmuje m. in. możliwość oddawania głosu, zgłaszania sprzeciwu oraz obustronną komunikację między akcjonariuszem lub jego pełnomocnikiem a salą obrad, w tym możliwość zadawania pytań). Każda akcja daje prawo do jednego głosu na WZ.

- Z uczestnictwem akcjonariuszy w Walnym Zgromadzeniu wiąże się szereg uprawnień wynikających z przepisów Kodeksu spółek handlowych, a w szczególności prawo do:
 - zgłoszenia sprzeciwu wobec podejmowanej uchwały;
 - zaskarżenia uchwał Walnego Zgromadzenia do sądu (powództwo o uchylenie uchwały lub powództwo o stwierdzenie nieważności uchwały);
 - żądania tajnego głosowania;
 - zgłaszania projektów uchwał oraz wnoszenia propozycji zmian i uzupełnień do projektów uchwał w zakresie spraw objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia do czasu zamknięcia dyskusji nad właściwym punktem porządku obrad;
 - zadawania pytań i żądania od Zarządu udzielenia informacji dotyczących spraw objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia w przypadkach i z zastrzeżeniem wyjątków określonych w ustawie Kodeks spółek handlowych;
 - kandydowania na Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia lub zgłoszenia jednej kandydatury na Przewodniczącego;
 - sprzeciwu od decyzji Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia;
 - jednego zwięzłego wystąpienia i krótkiej repliki przy rozpatrywaniu każdego punktu porządku obrad.
- Akcjonariusz ponadto może:
 - żądać przestania mu listy akcjonariuszy nieodpłatnie pocztą elektroniczną, podając adres, na który powinna zostać wysłana; może też przeglądać listę akcjonariuszy w lokalu Zarządu Banku oraz żądać odpisu listy za zwrotem kosztów jej sporządzenia;
 - żądać wydania odpisu wniosków w sprawach objętych porządkiem obrad w terminie tygodnia przed Walnym Zgromadzeniem;
 - przeglądać księgi protokołów z Walnego Zgromadzenia i żądać wydania poświadczonych przez Zarząd Banku odpisów uchwał.

Członkowie Zarządu, w ramach swych kompetencji i z zachowaniem przepisów o obrocie instrumentami finansowymi, zobowiązani są do udzielania odpowiedzi na pytania akcjonariuszy, które są istotne dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad (jeśli przemawiają za tym ważne powody – na piśmie w terminie dwóch tygodni od dnia zgłoszenia żądania). Zarząd odmawia udzielenia informacji, jeżeli mogłoby to:

- wyrządzić szkodę spółce lub spółkom powiązanim z nią kapitałowo przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych;
- stanowić podstawę odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej bądź administracyjnej dla członka Zarządu.

Akcjonariusz może złożyć do Banku, poza Walnym Zgromadzeniem, wniosek o udzielenie informacji dotyczących Banku. W takim przypadku Zarząd może udzielić akcjonariuszowi informacji na piśmie, chyba że mogłoby to wyrządzić szkodę Bankowi, spółce powiązanej lub zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa.

W przypadku udzielenia przez Bank informacji poza Walnym Zgromadzeniem, do publicznej wiadomości przekazywany jest raport bieżący zawierający odpowiedzi na zadane pytania.

Rada Nadzorcza

Zasady działania Rady Nadzorczej

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

Skład, sposób powoływania i odwoływania Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza składa się co najmniej z 5 członków powoływanych na okres trzyletniej, wspólnej kadencji. Kadencję oblicza się w pełnych latach obrotowych. Członków Rady Nadzorczej, w tym Przewodniczącego Rady, wybiera i odwołuje Walne Zgromadzenie. Zarząd informuje Komisję Nadzoru Finansowego o składzie Rady Nadzorczej. Mandat Członka Rady Nadzorczej wygasa najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej. Wygaśnięcie mandatu Członka Rady Nadzorczej następuje również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania. Mandat Członka Rady Nadzorczej, powołanego przed upływem danej kadencji Rady Nadzorczej, wygasa równocześnie z **wygaśnięciem** mandatów pozostałych Członków Rady Nadzorczej.

Zgodnie ze Statutem Banku przynajmniej połowa członków Rady spełnia kryteria niezależności.

Kompetencje Rady Nadzorczej

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku. Do kompetencji Rady Nadzorczej, oprócz uprawnień i obowiązków przewidzianych w przepisach prawa i Statutu, należy:

- badanie sprawozdania finansowego co do zgodności z księgami, dokumentami i stanem faktycznym;
- zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd rocznych i wieloletnich planów rozwoju Banku i finansowych planów działalności Banku, strategii działania Banku oraz zasad ostrożnego i stabilnego zarządzania Bankiem;
- zatwierdzanie wniosków Zarządu Banku w przedmiocie tworzenia i likwidacji jednostek Banku za granicą;

- wyrażanie zgody na dokonywanie inwestycji kapitałowych przez Bank, jeżeli:
 - wartość takiej inwestycji przekracza równowartość w złotych polskich 4.000.000 EURO;
 - wartość takiej inwestycji przekracza 400.000 EURO i jednocześnie w wyniku takiej inwestycji udział Banku w innym podmiocie będzie równy lub przekroczy 20% głosów albo obniży się poniżej poziomu 20% głosów na Walnym Zgromadzeniu;
- z wyłączeniem zawierania umów gwarantowania emisji papierów wartościowych, jeżeli łączne zaangażowanie Banku z tytułu tych umów nie przekroczy jednej dziesiątej części sumy funduszy własnych Banku;
- wyrażanie zgody na nabywanie, zbywanie lub obciążanie środków trwałych (w rozumieniu ustawy o rachunkowości), a w szczególności nieruchomości, jeżeli wartość środka trwałego przekracza równowartość w złotych polskich 4.000.000 EURO, z wyłączeniem przejęcia nieruchomości na własność Banku, jako wierzyciela hipotecznego w wyniku bezskutecznej licytacji w postępowaniu egzekucyjnym lub przejęcia innego środka trwałego lub papierów wartościowych na własność Banku, jako wierzyciela zabezpieczonego zastawem rejestrowym zgodnie z przepisami ustawy o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów lub wierzyciela zabezpieczonego przewłaszczeniem na zabezpieczenie zgodnie z przepisami ustawy Prawo bankowe;
- badanie sprawozdań Zarządu i jego wniosków co do podziału zysków i pokrycia strat;
- ustalenie wynagrodzenia dla Prezesa Zarządu i członków Zarządu;
- zawieranie w imieniu Banku z członkami Zarządu umów, co do których zawarcia uprawniona jest Rada Nadzorcza, w tym umów o pracę, kontraktów zarządczych, z tym że do złożenia w tym zakresie oświadczenia woli Rada Nadzorcza może wyznaczyć jej Przewodniczącego lub innego członka Rady Nadzorczej;
- uchwalanie Regulaminu Zarządu Banku i innych regulaminów przewidzianych w Statucie lub przepisach prawa, a także zatwierdzanie Regulaminu Organizacyjnego Banku i Polityki funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej;
- wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych do przeprowadzania czynności rewizji finansowej Banku;
- występowanie z wnioskiem do Komisji Nadzoru Finansowego o wyrażenie zgody na powołanie dwóch członków Zarządu, w tym Prezesa Zarządu;
- informowanie Komisji Nadzoru Finansowego o:
 - pozostałych członkach Zarządu oraz o każdorazowej zmianie składu osobowego Zarządu Banku;
 - spełnianiu przez członków Zarządu kryteriów określonych w prawie bankowym, po przeprowadzeniu oceny spełniania tych kryteriów;
 - zatwierdzeniu i zmianie wewnętrznego podziału kompetencji w Zarządzie Banku;
 - w tym informacji o członku zarządu, któremu podlega zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku;
- powoływanie i odwoływanie Prezesa Zarządu i pozostałych członków Zarządu;
- zawieszanie z ważnych powodów w czynnościach członków Zarządu Banku, jak również delegowanie członków Rady do czasowego pełnienia funkcji członków Zarządu niemogących sprawować swoich czynności;
- przedstawianie corocznie Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu zwięzłej oceny sytuacji Banku z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Banku;
- zatwierdzanie opracowanych przez Zarząd polityk: polityki zarządzania ryzykiem w działalności Banku oraz wielkości akceptowanego ogólnego poziomu ryzyka Banku; polityki szacowania i utrzymywania kapitału wewnętrznego; polityki kontroli wewnętrznej; polityki wynagrodzeń, dla poszczególnych kategorii osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku;
- zatwierdzanie ustalonego przez Zarząd wewnętrznego podziału kompetencji między poszczególnych członków Zarządu,
- opiniowanie spraw mających być przedmiotem uchwał Walnego Zgromadzenia.

Decyzje Rady Nadzorczej mają formę uchwał, które zapadają bezwzględną większością głosów w głosowaniu jawnym. W głosowaniu tajnym podejmowane są uchwały w przypadkach przewidzianych przez prawo. Posiedzenia Rady zwoływane są w miarę potrzeb, nie rzadziej jednak niż trzy razy w roku obrotowym. Mają one formę jednoczesnego zgromadzenia członków Rady w jednym miejscu lub komunikowania się Rady przy pomocy środków bezpośredniego komunikowania się na odległość.

Wybrane formy komunikowania się z akcjonariuszami

Rada Nadzorcza co roku sporządza i przedstawia Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu sprawozdanie ze swojej działalności w poprzednim roku, obejmujące podsumowanie działalności Komitetów Rady Nadzorczej, raport z badania sprawozdania rocznego Grupy i wniosku Zarządu w sprawie podziału zysku, a także ocenę działalności Grupy (z uwzględnieniem systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, zapewnienia zgodności oraz funkcji audytu wewnętrznego), stosowania zasad ładu korporacyjnego, funkcjonowania polityki wynagrodzeń oraz zasadności wydatków w ramach działalności sponsoringowej i charytatywnej. Ww. sprawozdanie Rady Nadzorczej publikowane jest na stronie internetowej Banku, co najmniej na 26 dni przed dniem odbycia Walnego Zgromadzenia.

Ocena adekwatności regulacji dotyczących Rady Nadzorczej

W dniu 21 marca 2024 r. Rada Nadzorcza dokonała samooceny regulacji dotyczących jej funkcjonowania w zw. z Rekomendacją Z KNF nr 8.9. Rada Nadzorcza, po dokonaniu szczegółowej ich analizy uznała, że regulacje te obejmują wszystkie wymagane kwestie, są adekwatne i umożliwiają jej efektywne i skuteczne działanie, a także przyczyniają się do sprawowania skutecznego nadzoru nad działalnością Banku. Regulacje w należyty sposób odzwierciedlają specyfikę działalności Banku, a także jego wielkość i strukturę organizacyjną. Ponadto, spełniają wszelkie wymogi wynikające zarówno z przepisów prawa jak i zaleceń oraz rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego, a także Wytyczne EBA w zakresie ładu wewnętrznego. Walne Zgromadzenie Banku podzieliło powyższą ocenę i uznało, że regulacje te są adekwatne i zapewniają skuteczne działanie Rady Nadzorczej (Uchwała nr 19 z dnia 18 kwietnia 2024 r. Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku).

Ocena efektywności oraz skuteczności działania Rady Nadzorczej

W dniu 21 marca 2024 roku Rada Nadzorcza, przy wsparciu Komitetu Nominacji, dokonała samooceny swojej efektywności oraz skuteczności działania w zw. z Rekomendacją Z KNF nr 8.9. Rada uznała, że działa w sposób skuteczny i efektywny, należycie wykonując swoje obowiązki określone w przepisach prawa, w tym w Kodeksie spółek handlowych, Prawie bankowym, Statucie Banku oraz w zaleceniach i rekomendacjach Komisji Nadzoru Finansowego, a także wynikające z przyjętych zasad tadu korporacyjnego. Następnie, Walne Zgromadzenie zatwierdziło tę ocenę (Uchwała nr 19 z dnia 18 kwietnia 2024 r. Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku).

Ocena odpowiedzialności

Wszyscy Członkowie Rady Nadzorczej podlegają indywidualnej ocenie odpowiedzialności (pierwotnej oraz wtórnej). Ocenie odpowiedzialności podlega także Rada Nadzorcza jako całość (zbiorowa ocena odpowiedzialności). Wyżej wymienione procesy przeprowadzane są zgodnie z przyjętą „Polityką oceny odpowiedzialności Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.”, opracowaną zgodnie ze wspólnymi Wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego oraz Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych nr EBA/GL/2021/06 oraz Wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w sprawie zarządzania wewnętrznego nr EBA/GL/2021/05 z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy – Prawo bankowe oraz Kodeksu spółek handlowych. Ocena jest przeprowadzana zgodnie z Metodką oceny odpowiedzialności członków organów podmiotów nadzorowanych, opublikowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej: „Metodką oceny odpowiedzialności KNF”). Ocena odpowiedzialności indywidualnej oraz zbiorowej jest dokonywana co najmniej raz w roku oraz w sytuacjach wskazanych w wyżej wymienionej polityce, m.in. w przypadku zgłoszenia kandydatów na Członków Rady Nadzorczej (co do zasady przed powołaniem danej osoby do pełnienia funkcji), w przypadku zmiany składu osobowego Rady Nadzorczej czy istotnej zmiany modelu biznesowego Banku. Wyniki oceny odpowiedzialności są przedstawiane przez Radę Nadzorczą najbliższemu Walnemu Zgromadzeniu.

Działalność Rady Nadzorczej w 2024 roku

W 2024 roku Rada Nadzorcza działała w oparciu o przyjęty harmonogram posiedzeń i ramowy plan pracy, dostosowywany w ciągu roku do aktualnych potrzeb. Rada Nadzorcza na bieżąco występowała do Zarządu Banku i otrzymywała wyczerpujące materiały w sprawach objętych porządkiem posiedzeń, a także dotyczące wszystkich innych spraw istotnych dla Banku w związku z prowadzoną działalnością. Tematyka każdego z posiedzeń uwzględniała sprawy biznesowe, istotne wydarzenia w Banku, sprawy wnoszone do rozpatrzenia przez Zarząd Banku oraz wszelkie inne sprawy zlecone przez Radę oraz te, których umieszczenie w porządku obrad Rada uznała za konieczne. W 2024 r. Rada Nadzorcza zajmowała się m. in. kwestiami związanymi z: wdrożeniem nowej strategii, transformacją, zrównoważonym rozwojem (ESG), kwestiami wynikającymi z priorytetów nadzorczych KNF na 2024 r. (tj. zarządzanie ryzykiem stopy procentowej w portfelu bankowym w kontekście zabezpieczenia przed nadmierną ekspozycją na ryzyko; przygotowanie do zarządzania ryzykiem płynności w sytuacjach kryzysowych, zarządzanie ryzykiem dużych ekspozycji kredytowych i ryzykiem koncentracji kredytowej), a także monitorowaniem wdrażania zaleceń KNF. Szczegółowy opis czynności Rady Nadzorczej znajduje odzwierciedlenie w protokołach z posiedzeń, które wraz z podjętymi uchwałami są przechowywane w siedzibie Banku. Niezależnie od regularnych posiedzeń, Członkowie Rady Nadzorczej w celu kompleksowego sprawowania nadzoru nad działalnością Banku pozostawali w stałym i bezpośrednim kontakcie z Zarządem. Poszczególne zagadnienia były także przedmiotem obrad właściwych Komitetów Rady Nadzorczej, zgodnie z ich kompetencjami. Rada Nadzorcza w 2024 roku zajmowała się, m. in. realizacją strategii, finansami, relacjami z audytorem zewnętrznym, audytem wewnętrznym, kwestiami regulacyjnymi i compliance, systemem zarządzania ryzykiem i systemem kontroli wewnętrznej, a także bieżącymi kwestiami związanymi działalnością poszczególnych linii biznesowych oraz Banku jako całości.

Komitety Rady Nadzorczej podczas swoich posiedzeń w 2024 r. w sposób szczegółowy i kompleksowy omawiały kwestie należące do ich kompetencji oraz wydawały w tym zakresie rekomendacje Radzie Nadzorczej, co zostało szczegółowo opisane poniżej, w części dotyczącej komitetów.

Skład Rady Nadzorczej

[ESRS 2, Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych, ust. 19]

W poniższej tabeli zaprezentowano skład Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. na dzień 31 grudnia 2024 r. oraz 31 grudnia 2023 r.

Funkcja w Radzie Nadzorczej	L.p.	Skład na dzień 31.12.2024 r.	L.p.	Skład na dzień 31.12.2023 r.
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Antonio Escámez Torres	1.	Antonio Escámez Torres
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	2.	José Luis de Mora	2.	José Luis de Mora
	3.	Dominika Bettman	3.	Dominika Bettman
	4.	José García Cantera	4.	José García Cantera
	5.	Danuta Dąbrowska	5.	Danuta Dąbrowska
	6.	Isabel Guerreiro*	6.	Isabel Guerreiro
Członkowie Rady Nadzorczej:	7.	Adam Celiński	7.	David Hexter***
	8.	Jerzy Surma *	8.	Adam Celiński
	9.	Tomasz Sójka**	9.	Jerzy Surma
	10.	Kamilla Marchewka-Bartkowiak**	10.	Marynka Woroszyńska-Sapieha ***

* Członkowie Rady Nadzorczej do 18 kwietnia 2024 r. oraz od 1 lipca 2024 r.

** Członkowie Rady Nadzorczej od 18 kwietnia 2024 r.

*** Członkowie Rady Nadzorczej do 18 kwietnia 2024 r.

Ze względu na opisane poniżej fakty, w okresie od dnia 18 kwietnia do 30 czerwca 2024 r. skład Rady Nadzorczej przedstawiał się następująco:

Funkcja w Radzie Nadzorczej	L.p.	Skład w okresie 18.04-30.06.2024 r.
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Antonio Escámez Torres
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	2.	José Luis de Mora
	3.	Dominika Bettman
	4.	José García Cantera
	5.	Danuta Dąbrowska
Członkowie Rady Nadzorczej:	6.	Adam Celiński
	7.	Tomasz Sójka
	8.	Kamilla Marchewka-Bartkowiak

W związku z wygaśnięciem mandatów dotychczasowych Członków Rady Nadzorczej z dniem odbycia walnego zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za 2023 rok (które odbyło się 18 kwietnia 2024 r.), w dniu 20 marca 2024 roku Komitet Nominacji Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. dokonał ocen odpowiedniości kandydatów na Członków Rady Nadzorczej oraz oceny odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. nowej kadencji.

Oceny te miały charakter corocznych ocen wtórnych następujących obecnych Członków Rady Nadzorczej, w związku z kandydowaniem wskazanych osób do Rady Nadzorczej na nową kadencję:

- | | |
|---------------------------|--|
| 1) Antonio Escámez Torres | Przewodniczący Rady Nadzorczej, |
| 2) José Luis de Mora | Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej, |
| 3) José García Cantera | Członek Rady Nadzorczej, |
| 4) Dominika Bettman | Członkini Rady Nadzorczej, |
| 5) Isabel Guerreiro | Członkini Rady Nadzorczej, |
| 6) Danuta Dąbrowska | Członkini Rady Nadzorczej, |
| 7) Adam Celiński | Członek Rady Nadzorczej, |
| 8) Jerzy Surma | Członek Rady Nadzorczej, |

Ponadto Komitet dokonał oceny indywidualnej osób, które do tej pory nie pełniły funkcji w Radzie Nadzorczej Banku, jako kandydatów na Członków Rady Nadzorczej:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 9) Kamilla Marchewka-Bartkowiak | kandydatka na Członkinię Rady Nadzorczej, |
| 10) Tomasz Sójka | kandydat na Członka Rady Nadzorczej. |

Komitet Nominacji stwierdził, że każda z ocenianych osób: spełnia wymogi określone w art. 22aa Prawa bankowego, tj. w zakresie wiedzy, umiejętności i doświadczenia, odpowiednich do funkcji i obowiązków w Radzie Nadzorczej Banku, a także daje rękojmię należytego wykonywania tych obowiązków, spełnia kryteria w zakresie reputacji, uczciwości i etyczności; zdaniem Komitetu nie istnieją żadne obiektywne i dające się udowodnić okoliczności lub

czynnikami poddające w wątpliwość nieposzlakowaną opinię tych osób, spełnia kryteria w zakresie niezależności osądu, jest w stanie poświęcać wystarczającą ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków, również w okresach wzmożonej działalności Banku. W odniesieniu do oceny odpowiedniości zbiorowej, Komitet jednoznacznie stwierdził, że struktura, skład i skuteczność działania Rady Nadzorczej w docelowym składzie są odpowiednie i zgodne z obowiązującymi przepisami, w szczególności art. 22aa Prawa bankowego. Informacje o kandydatach na Członków Rady Nadzorczej Bank opublikował raportem bieżącym nr 20/2024 z dnia 21 marca 2024 r., wraz z ogłoszeniem o Zwołaniu Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, oraz podał je na swojej stronie internetowej. Zwyczajne Walne Zgromadzenie, które odbyło się w dniu 18 kwietnia 2024 r. przyjęło wyniki ocen odpowiedniości i zgodnie z rekomendacją Komitetu Nominacji powołało na nową kadencję Radę Nadzorczą w następującym składzie:

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1) Antonio Escámez Torres | Przewodniczący Rady Nadzorczej, |
| 2) José Luis de Mora | Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej, |
| 3) José García Cantera | Członek Rady Nadzorczej, |
| 4) Dominika Bettman | Członkini Rady Nadzorczej, |
| 5) Isabel Guerreiro* | Członkini Rady Nadzorczej, |
| 6) Danuta Dąbrowska | Członkini Rady Nadzorczej, |
| 7) Adam Celiński | Członek Rady Nadzorczej, |
| 8) Jerzy Surma* | Członek Rady Nadzorczej, |
| 9) Kamilla Marchewka-Bartkowiak | Członkini Rady Nadzorczej, |
| 10) Tomasz Sójka | Członek Rady Nadzorczej. |

* ze skutkiem od dnia 1 lipca 2024 r.

Bank opublikował informacje o składzie Rady Nadzorczej nowej kadencji, wraz z życiorysami powołanych osób, raportem bieżącym nr 24/2024 z dnia 18 kwietnia 2024 r. na Członków Rady Nadzorczej Bank opublikował raportem bieżącym nr 20/2024 z dnia 21 marca 2024 r. Adam Celiński ze względu na upływ trzech lat od dnia 30 czerwca 2021 r., kiedy przestał być partnerem PwC – podmiotu badającego sprawozdania finansowe Banku, zaczął spełniać kryteria niezależności od 1 lipca 2024 r., a Jerzy Surma w związku z upływem 12 lat pełnienia przez niego funkcji w Radzie Nadzorczej Banku utracił status niezależnego członka Rady Nadzorczej od dnia 11 maja 2024 r. W związku z tym, ze względu na konieczność spełnienia wymogu wskazanego w § 25 ust. 2 Statutu Banku, tj. aby przynajmniej połowę składu Rady Nadzorczej stanowili członkowie niezależni, Komitet wskazał, aby powołać do składu Rady Nadzorczej na nową kadencję wszystkie oceniane osoby, z zastrzeżeniem, że powołanie Isabel Guerreiro oraz Jerzego Surmy powinno nastąpić ze skutkiem od dnia 1 lipca 2024 r. Pozwoliło to zapewnić, że w składzie Rady w każdym czasie był zachowany poziom połowy niezależnych członków. W okresie od 18 kwietnia 2024 r. do dnia 30 czerwca 2024 roku Rada Nadzorcza składała się z 8 Członków, w tym 4 niezależnych (Dominika Bettman, Danuta Dąbrowska, Kamilla Marchewka-Bartkowiak, Tomasz Sójka), a od dnia 1 lipca 2024 – z 10 członków, w tym 5 niezależnych (łącznie z Adamem Celińskim).

Walne Zgromadzenie zatwierdziło też ocenę Komitetu Nominacji dotyczącą odpowiedniości zbiorowej Rady Nadzorczej. Struktura, skład i skuteczność działania Rady Nadzorczej w docelowym składzie zostały uznane za odpowiednie i zgodne z obowiązującymi przepisami, w szczególności art. 22aa Prawa bankowego. Połowa członków Rady Nadzorczej będzie nieprzerwanie (funkcjonując zarówno w składzie 10 i 8 – osobowym składzie) spełniała kryteria niezależności – kryteria wynikają z Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, z Zalecenia Komisji Europejskiej 2005/162/WE z dnia 15 lutego 2005 oraz Statutu Banku, którego brzmienie w tym zakresie zostało uzgodnione z KNF i są też wskazane w Regulaminie Rady Nadzorczej oraz Regulaminie Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności. Status niezależnego członka posiadały następujące osoby: Dominika Bettman, Danuta Dąbrowska, David Hexter (Członek Rady Nadzorczej do 18 kwietnia 2024 r.), Marynika Woroszyńska-Sapieha (Członkini Rady Nadzorczej do 18 kwietnia 2024 r.), Jerzy Surma (do 10 maja 2024 r.), Adam Celiński (od 1 lipca 2024 r.) oraz Tomasz Sójka i Kamilla Marchewka-Bartkowiak (Członkowie Rady Nadzorczej od 18 kwietnia 2024 r.). Każda z ww. osób złożyła w tej sprawie pisemne oświadczenie, które stanowi element procesu oceny odpowiedniości - wyniki oceny indywidualnej członków oraz oceny zbiorowej Rady Nadzorczej są zatwierdzane przez Walne Zgromadzenie.

W 2024 r. Członkowie Rady Nadzorczej Banku poświęcili odpowiednią ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków. W minionym roku Rada Nadzorcza Banku odbyła 18 posiedzeń oraz podjęła 146 uchwał. Średnia frekwencja Członków Rady na posiedzeniach wyniosła 94,8%.

Poniższa tabela prezentuje obecność poszczególnych Członków Rady Nadzorczej na posiedzeniach:

Funkcja w Radzie Nadzorczej	L.p.	Skład na dzień 31.12.2024 r.	Obecność na posiedzeniach w 2024 r.		L.p.	Skład na dzień 31.12.2023 r.	Obecność na posiedzeniach w 2023 r.	
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Antonio Escámez Torres	18/18	100%	1.	Antonio Escámez Torres	28/28	100%
Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	2.	José Luis de Mora	16/18	89%	2.	José Luis de Mora	28/28	100%
Członkowie Rady Nadzorczej:	3.	Dominika Bettman	15/18	83%	3.	Dominika Bettman	28/28	100%
	4.	José García Cantera	18/18	100%	4.	José García Cantera	23/28	82%
	5.	Danuta Dąbrowska	17/18	94%	5.	Danuta Dąbrowska	27/28	96%
	6.	Isabel Guerreiro*	12/14	86%	6.	Isabel Guerreiro	24/28	86%
	7.	Adam Celiński	18/18	100%	7.	David Hexter***	27/28	96%
	8.	Jerzy Surma *	14/14	100%	8.	Adam Celiński	11/11	100%
	9.	Tomasz Sójka**	14/14	100%	9.	Jerzy Surma	27/28	96%
	10.	Kamilla Marchewka-Bartkowiak**	14/14	100%	10.	Marynika Woroszyńska-Sapieha***	28/28	100%

* Członkowie Rady Nadzorczej do 18 kwietnia 2024 r. oraz od 1 lipca 2024 r.

** Członkowie Rady Nadzorczej od 18 kwietnia 2024 r.

*** Członkowie Rady Nadzorczej do 18 kwietnia 2024 r. W okresie od 1 stycznia 2024 r. do 17 kwietnia 2024 r. Marynika Woroszyńska-Sapieha oraz David Hexter wzięli udział w 4/4 posiedzeniach (100%).

Osoby zasiadające w Radzie Nadzorczej Banku posiadają zróżnicowane wykształcenie, wiedzę ekspercką i wieloletnią praktykę zawodową m.in. w bankowości i biznesie oraz takich dziedzinach jak finanse, rachunkowość, analiza finansowa, IT, prawo i ekonomia. Indywidualne kompetencje i doświadczenia członków Rady Nadzorczej dają rękojmię należytego wykonywania powierzonych im obowiązków, a ich komplementarność zapewnia skuteczną realizację kolegialnych obowiązków nadzorczych. Zróżnicowanie członków Rady Nadzorczej pod względem płci, wieku, pochodzenia i stażu zawodowego w Banku zaprezentowano w części 8 „Polityka różnorodności” (sekcja „Polityka różnorodności w odniesieniu do organów zarządzających i nadzorujących”).

Bank w ramach procesu oceny odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej (lub kandydatów) i oceny zbiorowej Rady Nadzorczej, jako całości, zwraca uwagę na wiedzę fachową i umiejętności dotyczące zrównoważonego rozwoju – Bank weryfikuje, czy oceniane osoby posiadają wiedzę, umiejętności lub doświadczenie teoretyczne i praktyczne w zakresie zarządzania ryzykiem (identyfikowania, oceniania, monitorowania, kontrolowania i ograniczania głównych rodzajów ryzyka, w tym ryzyka środowiskowego, ryzyka związanego z zarządzaniem i ryzyka społecznego (ESG) oraz czynników ryzyka) i zbiera stosowne oświadczenia. Ponadto Bank zapewnia Zarządowi i Radzie Nadzorczej dostęp do szkoleń przeprowadzanych przez zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych ekspertów, w celu umożliwienia stałego podnoszenia kompetencji w tym obszarze. W 2024 roku Bank przeprowadził specjalistyczne szkolenia dotyczące zrównoważonego rozwoju, w których uczestniczyli Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej:

- Strategia i przywództwo w ESG. Rola i odpowiedzialność Członków Zarządu i Rady Nadzorczej w kontekście wymogów regulacyjnych i oczekiwań rynkowych;
- Zarządzanie ryzykami ESG w kontekście wytycznych nadzorczych i wymogów ujawnieniowych.

Tematyka szkoleń dla członków tych organów objęta m.in. informacjami o: wymogach prawnych i europejskich ramach regulacyjnych, greenwashingu, dekarbonizacji, ryzykach związanych ze zmianą klimatu i jej ich wpływie na działalność Banku, w tym na portfel kredytów, metodologii zarządzania tymi ryzykami, zagrożeniach i szansach, jakie niosą. Ponadto w 2024 r. Członkowie Zarządu uczestniczyli w konferencjach i wydarzeniach, których tematyka była powiązana z szeroko pojętym zrównoważonym rozwojem i ESG. Były to między innymi:

- Transformacja energetyczna ważna w kontekście sztucznej inteligencji - Europejski Kongres Finansowy;
- Banki chcą finansować zieloną rewolucję. Ale nie wszystkie projekty się „załapią” – Europejski Kongres Finansowy;
- Sytuacja sektora bankowego a wyzwania rozwoju gospodarki – Europejski Kongres Finansowy;
- Technologiczna rewolucja. Nowa era innowacji – Impact 2024;
- Jak powinien wyglądać nowoczesny bank – Banking Forum & Insurance Forum.

Aktywny udział kadry zarządzającej Banku w wydarzeniach poświęconych tematom związanym ze zrównoważonym rozwojem oraz prezentowanie podejścia Banku i Grupy Kapitałowej szerokiego gronu odbiorców sprzyja wymianie doświadczeń z liderami i ekspertami w zakresie ESG, a tym samym poszerzaniu wiedzy i świadomości zarządzających oraz całej organizacji.

W toku posiedzeń organów Banku członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej wspierali inicjatywy zmierzające do podnoszenia kompetencji Banku, jako organizacji, w zakresie zrównoważonego rozwoju, m.in. przez szkolenia dla pracowników oraz pozyskiwanie w procesach rekrutacji ekspertów w tej dziedzinie – nie tylko do jednostek biznesowych, ale też do jednostek II i III linii obrony.

Informacje nt. wykształcenia i doświadczenia zawodowego członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. zaprezentowano poniżej. Są one również dostępne na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/informacje-o-spolce/wladze-banku>

Profile Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.

	<p>Antonio Escámez Torres Przewodniczący Rady Nadzorczej</p>	<p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ absolwent Wydziału Prawa na Uniwersytecie Complutense w Madrycie
	<p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 1973–1999: Banco Central (m.in. Przewodniczący i Prezes odpowiedzialny za Banco Central w Ameryce Płn., członek Rady Dyrektorów, Komitetu Wykonawczego i Komitetu Zarządzającego)▶ od 1999: Grupa Banco Santander S.A. (m.in. Członek Rady Dyrektorów, Komitetu Wykonawczego, Komitetu Zarządzającego, Rady Doradczej Banco Santander International Advisory Board, Komitetu ds. Technologii i Komitetu ds. Działalności na Arenie Międzynarodowej)▶ 2009–2018: Przewodniczący fundacji Spain India Council Foundation▶ 2007–2018: Przewodniczący Fundacji Banco Santander S.A.▶ 1994–2018: Zastępca Przewodniczącego Attijariwafa Bank▶ od 1999: Santander Consumer Finance S.A., w tym Przewodniczący Rady (1999–2020) i Dyrektor niewykonawczy (od 2020)	
	<p>José Luis De Mora Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej</p>	<p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ absolwent Uniwersytetu ICADE (kierunek: prawo i ekonomia)▶ dyplom MBA Boston College▶ dyplomowany analityk finansowy (CFA)
	<p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 1992–1994: Finansowanie Korporacyjne w Daiwa Securities (wcześniej w Bank of Spain)▶ 1994–1998: analityk w Kleinwort Benson (Londyn) odpowiedzialny za hiszpański rynek kapitałowy i bankowy▶ 1998–2003: analityk w Merrill Lynch (Londyn) odpowiedzialny za banki paneuropejskie (m.in. hiszpańskie, francuskie i włoskie)▶ od 2003: Grupa Santander (obecnie Starszy Wiceprezes nadzorujący Planowanie Finansowe i Rozwój Korporacyjny odpowiedzialny za planowanie strategii rozwoju organicznego oraz akwizycje i rozwój Grupy)<ul style="list-style-type: none">▶ 2012–2015: członek Rady Dyrektorów Sovereign Bank NA▶ 2012–2013: członek Rady Dyrektorów Santander Consumer USA▶ od 2015: członek Rady Dyrektorów Santander Consumer Finance S.A.▶ od 2011: Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.	
	<p>Dominika Bettman Niezależna Członkini Rady Nadzorczej</p>	<p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ absolwentka Wydziału Handlu Zagranicznego Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz Advanced Management Program IESE w Barcelonie.
	<p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ przez ok. 25 lat zawodowo związana z Siemens Polska, w tym:<ul style="list-style-type: none">▶ 1995–1997: Menedżer ds. Logistyki w Siemens Nixdorf Polska▶ 1997–2002: Starszy Menedżer ds. Handlowych w Siemens sp. z o.o.▶ 2002–2007: Dyrektor Finansowy w Siemens IT (do 2004) i Siemens Telecommunication (od 2004)▶ 2007–2009: Członek Zarządu oraz Chief Financial Officer w Nokia Siemens Network▶ 2009–2018: Chief Financial Officer w Siemens sp. z o.o.▶ 2018–2021: Prezes Zarządu Siemens sp. z o.o.▶ 2015–2019: Członek Rady Nadzorczej Eurobank S.A.▶ 2019–2021: Dyrektor branży Digital Industries w Siemens Polska▶ 2021–2024: Prezes Zarządu Microsoft Polska sp. z o.o.▶ od 2020: Członkini Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.▶ od 2024: Członkini Rady Uczelni Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie▶ od 2025: Członkini Rady Nadzorczej Kruk S.A.	



José García Cantera

Członek Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ studia MBA w IE Business School

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ do 2003: analityk akcji w Ameryce Południowej, funkcje kierownicze najwyższego szczebla w Salomon Brothers-Citigroup
- ▶ 2003: Starszy Wiceprezes nadzorujący Pion Global Banking and Markets w Banku Banesto
- ▶ 2006–2012: Prezes Banku Banesto
- ▶ 2012–2015: Szef Pionu Global Banking and Markets Grupy Santander
- ▶ od 2015: Dyrektor Finansowy Banco Santander S.A., szef Pionu Finansów, Starszy Wiceprezes
- ▶ Przewodniczący Rady w Santander de Titulizaciones SGFT oraz w Santander Investment S.A.
- ▶ od 2015: członek Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.



Danuta Dąbrowska

Niezależna Członkini Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ absolwentka Wydziału Technologii Żywności Uniwersytetu Przemysłowego w Budapeszcie
- ▶ od 1999: członek Stowarzyszenia Licencjonowanych Biegłych Rewidentów Księgowych (ACCA)
- ▶ absolwentka Programu Zaawansowanego Zarządzania Strategicznego IMD w Szwajcarii oraz "Best-In-Retail" w Harvard Business School
- ▶ członek założyciel Stowarzyszenia Dyrektorów Finansowych FINEXA

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 1991–1993: asystent finansowy w Arthur Andersen & Co., Warszawa
- ▶ 1993–1997: kierownik w Dziale Audytu, Coopers & Lybrand
- ▶ 1997–2001: szef działu finansowego i kontroli biznesowej, Ericsson w Warszawie i Sztokholmie
- ▶ 2002–2003: Dyrektor Finansowy w TP Internet (Grupa France Telecom)
- ▶ 2004–2008: Dyrektor Finansowy (region: Europa Wschodnia oraz Bliski Wschód), członek Zarządu ECCO Sko A/S
- ▶ 2009–2019: Członek Zarządu Pandora Jewellery CEE, Wiceprezes ds. finansów na region Europy Wschodniej
- ▶ 2012–2017: Członek Rady Nadzorczej Herkules S.A.
- ▶ 2016–2018: Członek Rady Dyrektorów Panmeas Jewellery LLC (Pandora), Wiceprezes ds. finansów na region Bliskiego Wschodu i Afryki
- ▶ od 2014: Członek Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.
- ▶ 2018–2021: Członek Komitetu Audytu w Polskiej Radzie Centrów Handlowych
- ▶ od 2019: Członek Rady Nadzorczej oraz Przewodnicząca Komitetu Audytu w Budimex S.A.
- ▶ od 2022: współzałożyciel Grupa Oryx sp z o.o.
- ▶ od 2023: Członek Rady Nadzorczej i Komitetu Audytu VRG S.A. (Vistula Retail Group)
- ▶ od 2024: Członek Rady Nadzorczej W.KRUK S.A. (Vistula Retail Group)



Isabel Guerreiro

Członkini Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ ukończyła Informatykę w Instituto Superior Técnico w Lizbonie oraz studia podyplomowe MBA INSEAD
- ▶ absolwentka programu Strategic Finance in Banking w Wharton Business School
- ▶ ukończone szkolenia dla najwyższej kadry kierowniczej z zakresu Design Thinking BootCamp na Stanford University oraz Driving Digital and Social Strategy na Harvard University

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 1992–1994: wykładowca akademicki przedmiotu Informatyka w Instituto Superior Técnico w Lizbonie
- ▶ 1995–2003: związana z Novabase Sistemas de Informação S.A., gdzie pełniła funkcję Programisty, Analityka Systemowego, Project Managera oraz Senior Managera
- ▶ Od 2005 r. związana z Banco Santander Totta S.A. w Portugalii, w tym:
 - ▶ 2005–2006: Sub-Director Bankowości Detalicznej
 - ▶ 2006–2008: pracownik Biura Bankowości Detalicznej
 - ▶ 2009–2013: Dyrektor Dynamiki Sieci Placówek
 - ▶ 2013–2014: Dyrektor ds. Strategii Wholesale
 - ▶ 2014–2018: Dyrektor Transformacji Cyfrowej zarządzający kanałami tradycyjnymi i cyfrowymi
 - ▶ Członek Zarządu odpowiedzialny za Cyfryzację i Transformację (od 01.2019)
- ▶ od 2019: członek Rady Nadzorczej w Santander Bank Polska S.A.



Tomasz Sójka

Niezależny Członek Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ adwokat, absolwent, profesor nauk prawnych i wykładowca Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu,
- ▶ odbył stypendia na Uniwersytecie Oksfordzkim, a także w Chicago (DePaul University) i w Hadze (Instytut TMC Assera)
- ▶ przeprowadził szereg projektów badawczych w Instytucie Maxa Plancka w Hamburgu

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ od 2005 r. związany z Uniwersytetem im. Adama Mickiewicza (UAM) w Poznaniu, gdzie obecnie pracuje na stanowisku profesora zwyczajnego w Katedrze Prawa Cywilnego, Handlowego i Ubezpieczeniowego Wydziału Prawa i Administracji.
- ▶ 2003-2018: założyciel i partner w kancelarii prawnej Sójka Maciak Mataczyński
- ▶ 2006-2008: członek Rady Nadzorczej Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie
- ▶ 2014-2017: członek Europejskiego Instytutu Ładu Korporacyjnego
- ▶ od 2024: członek Rady Nadzorczej w Santander Bank Polska S.A.



Adam Celiński

Niezależny Członek Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ magister ekonomii Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie
- ▶ master of philosophy in International Finance Uniwersytetu Glasgow
- ▶ 1996: członek Association of Chartered Certified Accountants (ACCA)
- ▶ 1999: uzyskał prawo do wykonywania zawodu biegłego rewidenta w Wielkiej Brytanii
- ▶ 2000: został członkiem Polskiej Izby Biegłych Rewidentów (PIBR)

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 1984-1990: pracował w Ministerstwie Finansów
- ▶ 1990-1991: pracował w KPMG w Warszawie
- ▶ 1991-2021 zawodowo związany z PricewaterhouseCoopers (PwC), w szczególności:
 - ▶ 2015-2018: PwC w Almaty w Kazachstanie, lider działu usług dla sektora finansowego oraz partner odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem w Eurazji,
 - ▶ 2008-2015: lider działu usług dla sektora finansowego w Polsce i krajach bałtyckich, równocześnie pełniąc funkcję partnera odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem w Polsce i krajach bałtyckich, a następnie w Polsce, Słowacji i Węgrzech,
 - ▶ 2001: partner w dziale Audytu w PwC Central and Eastern Europe (PwC CEE)
- ▶ od 2023: członek Rady Nadzorczej w Santander Bank Polska S.A.



Jerzy Surma

Członek Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ absolwent Wydziału Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej
- ▶ doktor habilitowany nauk ekonomicznych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
- ▶ ukończył program IFP w IESE Business School oraz Executive Program w MIT Sloan School of Management

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 1999-2002: Dyrektor Działu Rozwoju Oprogramowania w T-Systems Polska
- ▶ 2002-2006: Dyrektor ds. Konsultingu Biznesowego w IMG Information Management Polska (odpowiadał za wdrożenie systemów Business Intelligence, reinżynierię procesów biznesowych, doradztwo informatyczne)
- ▶ od 2006: pracownik Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (obecnie profesor nadzwyczajny w Kolegium Analiz Ekonomicznych i kierownik studiów podyplomowych 2018-2019 z zakresu Business Intelligence oraz Zarządzanie Cyberbezpieczeństwem),
- ▶ 2008-2017: członek Rady Nadzorczej w Grupie Kęty
- ▶ 2011-2014: Visiting Scholar (Harvard Business School, University of Massachusetts)
- ▶ od 2012: członek Rady Nadzorczej w Santander Bank Polska S.A.
- ▶ 2018-2019: Dyrektor Narodowego Centrum Kryptologii



Kamilla Marchewka-Bartkowiak

Niezależna Członkini Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu na kierunku finanse i polityka pieniężna. Otrzymała także liczne zagraniczne staże naukowe, m.in. w Bankach Centralnych Belgii oraz Włoch. Pełniła funkcję doradcy National Democratic Institute (NDI) w ramach programu pomocowego skierowanego do władz parlamentarnych Kosowa
- ▶ jest doktorem habilitowanym, profesorem nadzwyczajnym w Katedrze Inwestycji i Rynków Finansowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, oraz ekspertką Biura Ekspertyz i Oceny Skutków Regulacji (wcześniej Biuro Analiz Sejmowych) Kancelarii Sejmu RP. Posiada bogate doświadczenie akademickie w zakresie finansów i bankowości. Od grudnia 2024 roku weszła w skład Platformy Finansów Zrównoważonych w ramach grupy roboczej ds. badań, edukacji i szkoleń oraz grupy roboczej ds. stosowania Taksonomii UE.

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ jest członkinią Komitetu Nauk o Finansach Polskiej Akademii Nauk, Europejskiego Stowarzyszenia Finansów (EFA), Europejskiego Stowarzyszenia na rzecz Ewolucyjnej Ekonomii Politycznej (EAEPE) oraz Europejskiego Stowarzyszenia Ekonomistów Środowiska i Zasobów (EAERE) Jest też członkinią zarządu Polskiego Stowarzyszenia Finansów i Bankowości.
- ▶ od 1998 roku związana jest z Uniwersytetem Ekonomicznym w Poznaniu, gdzie obecnie pracuje na stanowisku profesora nadzwyczajnego. Od października 2019 r. do sierpnia 2024 roku była dyrektorką Instytutu Finansów, a od października 2016 r. do września 2019 roku pełniła funkcję dziekana Wydziału Ekonomii. Pełniła także rolę kierowniczką Studiów Podyplomowych: Audyt Wewnętrzny i Kontrola Zarządcza oraz Finanse i Rachunkowość Budżetowa
- ▶ 2015 – 2019: praca w Centralnym Domu Maklerskim Pekao SA. Była członkinią Rady Nadzorczej, Przewodniczącą Komitetu Audytu oraz członkinią Komitetu ds. Nominacji i Wynagrodzeń.
- ▶ od 2009: ekspertka ds. finansów publicznych w Kancelarii Sejmu
- ▶ 1995–2002: współwłaścicielka rodzinnej firmy ZHU Dampol
- ▶ od 2024: członkini Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.

Profile Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A., którzy przestali pełnić funkcję 18 kwietnia 2024 r.



David R. Hexter

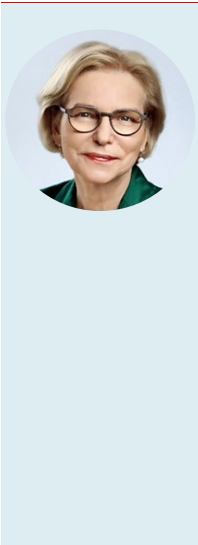
Niezależny Członek Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ absolwent filozofii, nauk politycznych i ekonomii Oxford University oraz Wydziału Prawa i Teorii Polityki, University College London
- ▶ tytuł MBA nadany przez Cranfield School of Management
- ▶ tytuł doktora filozofii Birkbeck College London oraz tytuł doktora Queen Mary University of London

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 1970–1992: stanowiska kierownicze wysokiego szczebla w jednostkach Citibank N.A. w Europie i USA, w tym:
 - ▶ 1986: Główny Oficer Kredytowy
 - ▶ 1989–1992: odpowiedzialny za rozwój działalności Citibanku w Europie Środkowo-Wschodniej
- ▶ 1992–2004: Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju, w tym m.in.:
 - ▶ 1992–1996: Dyrektor Wydziału Instytucji Finansowych
 - ▶ 1996–2004: Wiceprezes Departamentu Bankowości, Przewodniczący Komitetu Kapitałowego zatwierdzającego kredyty i inwestycje EBOR
- ▶ od 2004: niezależny dyrektor i konsultant w wielu spółkach, bankach i funduszach inwestycyjnych działających w Rosji, Kazachstanie, Danii, Wietnamie i Grecji
- ▶ od 2016: członek Rady Dyrektorów Piraeus Bank
- ▶ od 2013 do 18 kwietnia 2024 r.: członek Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.



Marynika Woroszyńska-Sapieha

Niezależny Członek Rady Nadzorczej

Wykształcenie:

- ▶ absolwentka Warszawskiej Akademii Medycznej oraz International Executive Program INSEAD w Fontainebleau
- ▶ członkini INSEAD Alumni Club oraz Stowarzyszenia Członków Legii Honorowej

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ wieloletnie zatrudnienie w Instytucie Kardiologii w Aninie w zespole wprowadzającym nowe techniki w kardiologii interwencyjnej
- ▶ od 1994 r. zatrudniona w przemyśle farmaceutycznym, w tym do 1996 r. w Infa Biocom, a od 1998 r. w Grupie Sanofi, gdzie w latach 2004–2015 pełniła funkcję Prezesa Zarządu i Dyrektora Generalnego filii w Polsce
- ▶ od 2016: doradca Prezesa Zarządu Grupy Polpharma
- ▶ od 2017: Członkini Rady Nadzorczej Grupy Polpharma
- ▶ 2005–2012: członkini Zarządu Związku Pracodawców Innowacyjnych Firm Farmaceutycznych (INFARMA), odpowiedzialna za działania na rzecz przestrzegania kodeksu etyki, dyrektywy przejrzystości, ochrony praw intelektualnych oraz promocji innowacyjności w Polsce
 - ▶ 2012–2014: Prezes Zarządu ww. Związku
- ▶ od 2014 do 18 kwietnia 2024 r.: członkini Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.

Komitety Rady Nadzorczej

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

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

Skład poszczególnych Komitetów Rady Nadzorczej oraz frekwencję podczas ich posiedzeń prezentuje poniższa tabela.

Skład komitetów Rady Nadzorczej oraz frekwencja członków w posiedzeniach Komitetów RN w 2024 r. i 2023 r.

Funkcja w Radzie Nadzorczej	L.p.	Członkowie Rady Nadzorczej na 31.12.2024	Członkowie Rady Nadzorczej na 31.12.2023	Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności		Komitet ds. Ryzyka		Komitet Nominacji		Komitet Wynagrodzeń	
				2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Przewodniczący Rady Nadzorczej:	1.	Antonio Escámez Torres	Antonio Escámez Torres								
	2.	José Luis de Mora	José Luis de Mora					3/4	4/5	5/7	5/7
Z-ca Przewodniczącego Rady Nadzorczej:	3.	Dominika Bettman	Dominika Bettman	9/10	9/9	5/6	6/6			6/7	7/7
	4.	José García Cantera	José García Cantera								
	5.	Danuta Dąbrowska ¹⁾	Danuta Dąbrowska	9/10 ¹⁾	8/9			4/4	5/5	6/7	7/7
	6.	Isabel Guerreiro	Isabel Guerreiro								
	7.	Adam Celiński ²⁾	Adam Celiński ²⁾	5/5		6/6	2/2				
	8.	Jerzy Surma ³⁾	Jerzy Surma ³⁾	3/3	9/9	4/4 ³⁾	6/6	1/1	5/5		
	9.	-	David Hexter ⁴⁾	3/3	9/9	1/1	6/6	1/1	5/5		
	10.	-	Marynika Woroszyńska-Sapieha ⁴⁾	3/3	9/9			1/1	5/5	2/2	7/7
	11.	Tomasz Sójka ⁵⁾	-	7/7				3/3		5/5	
	12.	Kamilla Marchewka-Bartkowiak ⁵⁾	-	7/7		5/5		3/3			
Liczba posiedzeń w danym roku				10	9	6	6	4	5	7	7

	Przewodniczący Komitetu
	Członek Komitetu

1) W okresie od 18 kwietnia do 30 czerwca 2024 r. pani Danuta Dąbrowska pełniła rolę Przewodniczącej Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności

2) Członek Rady Nadzorczej i Komitetu ds. Ryzyka od 1 sierpnia 2023 r. Przewodniczący Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności od dnia 1 lipca 2024 r.

3) Przewodniczący Komitetu ds. Ryzyka do 18 kwietnia 2024 r. oraz Członek Komitetu ds. Ryzyka od 1 lipca 2024 r. Członek Komitetu Nominacji i Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności do 18 kwietnia 2024 r.

4) Członkowie Rady Nadzorczej do 18 kwietnia 2024 r.

5) Członkowie Rady Nadzorczej i jej komitetów od 18 kwietnia 2024 r.

Działalność Komitetów Rady Nadzorczej w minionym roku jest opisana poniżej, a szczegółowo zostanie ujęta w sprawozdaniu z działalności Rady Nadzorczej w 2024 r., które zostanie przedłożone Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu Santander Bank Polska S.A. i opublikowane z odpowiednim wyprzedzeniem.

Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności

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

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

Ponadto, Komitet określa procedury wyboru firmy audytorskiej przez Bank (główne założenia zawiera „Polityka powoływania audytora w Santander Bank Polska S.A.” w Rozdziale 10. „Audytor zewnętrzny”, podrozdział „Procedura wyboru audytora zewnętrznego”), opracowuje politykę świadczenia usług audytorskich w Banku, przygotowuje i przedkłada Radzie rekomendacje dot. wyboru, ponownego wyboru lub odwołania audytora zewnętrznego, zapewniając spełnienie obowiązujących warunków zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi oraz polityką powoływania audytora w Santander Bank Polska. Komitet dokonuje oceny niezależności biegłego rewidenta, wyraża zgodę na świadczenie przez niego w Banku dozwolonych usług niebędących badaniem oraz monitoruje wykonywanie czynności rewizji finansowej.

Istotnym zadaniem Komitetu jest także wspieranie Rady Nadzorczej w zakresie nadzoru nad funkcją compliance oraz zarządzaniem ryzykiem braku zgodności; w tym celu Komitet dokonuje cyklicznych przeglądów kluczowych kwestii dotyczących problematyki zapewnienia zgodności, zmian w środowisku regulacyjnym oraz ocenia działania podejmowane przez Zarząd w tym zakresie.

W 2024 r. Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności m. in.:

- dokonał przeglądu i zarekomendował Radzie Nadzorczej przyjęcie: zweryfikowanych przez audytora zewnętrznego sprawozdań finansowych Banku za 2023 rok, sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej sporządzonych za pierwszy i trzeci kwartał 2024 r. oraz za pierwsze półrocze 2024 r.;
- dokonał przeglądu i zarekomendował Radzie Nadzorczej przyjęcie Raportu nt. adekwatności kapitałowej oraz raportu na temat prac Komitetu ds. Ujawnień w 2023 r., a także raportu zawierającego skróconą informację nt. adekwatności kapitałowej Grupy Banku wg stanu na 30 czerwca 2024 r.;
- przedstawił Radzie Nadzorczej rekomendację dot. wyboru PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audit sp.k. do przeprowadzenia przeglądu i badania sprawozdań finansowych Banku i jego Grupy Kapitałowej za 2025r.;
- zatwierdził zlecenie audytorowi zewnętrznemu dozwolonych prac pozaaudytowych;
 - przegląd śródrocznych sprawozdań finansowych Banku/Grupy;
 - weryfikacja pakietów konsolidacyjnych;
 - weryfikacja ujawnień w zakresie adekwatności kapitałowej;
 - weryfikacja sprawozdania z wynagrodzeń Zarządu i Rady Nadzorczej;
 - usługi wykonywane w związku z prospektem emisyjnym;
 - usługi atestacyjne w zakresie przechowywania aktywów klientów;
 - usługa atestacji raportu zrównoważonego rozwoju spółki za 2024 r.;
 - usługi atestacyjne w zakresie zarządzania ryzykiem oraz dotyczące prospektów informacyjnych dla Santander TFI S.A.;
 - usługi dotyczące wydania listów poświadczających w związku z prospektem emisyjnym EMTN.
- dodatkowo dokonywał przeglądu i monitorował implementację rekomendacji audytora zewnętrznego wynikających z listu biegłego rewidenta skierowanego do Zarządu Banku z badania za 2023 rok. Szczegóły dot. współpracy z audytorem i wydatków związanych z tymi usługami przedstawiono w Rozdziale 10. „Audytor zewnętrzny”.
- systematycznie nadzorował działalność Obszaru Audytu Wewnętrznego oraz na bieżąco monitorował wykonanie Planu Audytu (w tym status realizacji rekomendacji, przegląd raportu z programu zapewnienia jakości za 2024 r.);
- w ramach nadzoru nad funkcją audytu wewnętrznego, Komitet dokonywał także przeglądów raportów dyrektora Audytu Wewnętrznego Biura Maklerskiego;
- nadzorował działalność komórki do spraw zgodności w 2024 r., w tym ocenił i rekomendował Radzie Nadzorczej zatwierdzenie Programu Zapewnienia Zgodności na 2024 r.
- rozpatrywał raporty dot. ryzyka braku zgodności,
- dokonał przeglądu raportu ESG,
- prowadzenie procesu wyboru audytora.

Zgodnie z ustawą o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym większość członków komitetu audytu powinna spełniać ustawowe kryteria niezależności, wskazane są one także w Statucie Banku (przy czym nie chodzi tu o niezależność osądu, o której mowa w art. 22aa Prawa bankowego, czy w kryteriach oceny odpowiedniości członków zarządu i rady nadzorczej banku, zgodnie z Wytocznymi EBA/GL/2021/06 oraz Metodą oceny odpowiedniości KNF, lecz o niezależność w rozumieniu art. 129 ust. 3 ustawy o biegłych rewidentach). Zgodnie z *Zasadami ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych* taką cechą powinni posiadać w szczególności członkowie komitetu audytu. KNF wskazuje w „Dobrych praktykach dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczące zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu” (które Bank jest obowiązany stosować), że: „istota niezależności członka komitetu audytu sprowadza się do tego, aby nie miał on istotnego interesu majątkowego poza wynagrodzeniem z tytułu pełnionej funkcji członka rady nadzorczej lub innego organu nadzorczego lub kontrolnego, w tym komitetu audytu podmiotu,

który kontroluje". Bank wykracza ponad wymóg ustawowy i stosuje go względem wszystkich członków Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności (zgodnie z ustawą niezależna jest większość członków komitetu audytu). W ocenie Banku jest to rozwiązanie korzystne zarówno z perspektywy akcjonariuszy mniejszościowych i transparentności działań Banku, jak i z perspektywy sprawnego funkcjonowania nadzoru w spółce. Jest to zgodne z najlepszymi praktykami wypracowanymi w Grupie Santander – przyjęty Model ładu korporacyjnego dla Grupy oraz jej spółek zależnych zakłada, że wszyscy członkowie komitetu audytu spełniają kryteria niezależności. Oznacza to, że m.in. nie byli w ciągu ostatnich pięciu lat członkiem zarządu Banku lub spółki powiązanej, w ciągu ostatnich trzech lat – pracownikiem Banku lub spółki powiązanej, nie otrzymali dodatkowego wynagrodzenia w znaczącej wysokości od Banku lub spółki powiązanej, poza wynagrodzeniem z tytułu pełnienia funkcji członka rady nadzorczej, nie są akcjonariuszem podmiotu dominującego ani nie reprezentują go, nie mieli rzeczywistych i istotnych powiązań z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Banku. W procesie oceny odpowiedniości członków bierze się też pod uwagę ich działalność zawodową w innych spółkach i weryfikuje pod kątem rzeczywistych i potencjalnych konfliktów interesów.

Ponadto, wszyscy członkowie Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności cechują się niezależnością osądu rozumianą jako wzorzec zachowania, tj. są w stanie wydawać własne rozsądne, obiektywne i niezależne decyzje oraz opinie w toku pełnienia swojej funkcji. Posiadanie takich umiejętności behawioralnych jest oceniane minimum raz w roku w ramach oceny odpowiedniości poszczególnych członków rady nadzorczej, zgodnie z „Metodyką oceny odpowiedniości” opublikowaną przez KNF.

Zgodnie z kryteriami określonymi w Dobrych praktykach dla jednostek zainteresowania publicznego dotyczącymi zasad powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu, następujący członkowie Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności posiadają wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych:

1) ze względu na uzyskane w przeszłości certyfikaty ACCA (Association of Chartered Certified Accountants) oraz wieloletnie doświadczenie zawodowe:

- Danuta Dąbrowska oraz
- Adam Celiński, który uzyskał ponadto uprawnienia biegłego rewidenta;

2) ze względu na „posiadane wystarczające, co najmniej dwuletnie, doświadczenie zawodowe w pracy na stanowisku związanym bezpośrednio z rachunkowością finansową, rachunkowością zarządczą lub badaniem sprawozdań finansowych. W pozostałych przypadkach wiedza i umiejętności kandydata na członka komitetu audytu mogą być potwierdzone poprzez: 1) posiadane wykształcenie związane bezpośrednio z rachunkowością lub badaniem sprawozdań finansowych, potwierdzone dyplomem uczelni wyższej lub ukończonymi specjalistycznymi kursami, szkoleniami z zakresu rachunkowości lub badań sprawozdań finansowych, potwierdzonych dyplomami lub innymi dokumentami oraz 2) posiadane umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych, zdobyte w ramach doświadczenia zawodowego”:

- Dominika Bettman – co potwierdza wykształcenie ekonomiczne oraz wieloletnie doświadczenie zawodowe, w tym jako dyrektor finansowy i CFO (Chief Financial Officer) w spółkach z Grupy Siemens.
- Kamilla Marchewka-Bartkowiak – co potwierdza wykształcenie ekonomiczne (ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu na kierunku finanse i polityka pieniężna, jest doktorem habilitowanym, profesorem nadzwyczajnym w Katedrze Inwestycji i Rynków Finansowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu), pełniła funkcję dziekana Wydziału Ekonomii oraz rolę kierowniczką Studiów Podyplomowych: Audyt Wewnętrzny i Kontrola Zarządcza oraz Finanse i Rachunkowość Budżetowa, a od 2009 roku pełni funkcję ekspertki ds. finansów publicznych w Kancelarii Sejmu.

Wiedzę i umiejętności z zakresu bankowości, ze względu na posiadane doświadczenie nabyte w ramach dotychczasowej kariery zawodowej lub posiadane wykształcenie, posiadają:

- Dominika Bettman – kompetencje zdobyte jako Członek Rady Nadzorczej Eurobank S.A.
- Tomasz Sójka – posiadane wykształcenie, w tym uznany dorobek naukowy, a także rozległa wiedza na temat polskiego rynku finansowego i branży biznesowej, w tym w zakresie sektora bankowego, doradztwo w ramach działalności zawodowej wielu instytucjom finansowym, w tym bankom
- Adam Celiński – wieloletnie doświadczenie, jako biegły rewident i partner związany z PricewaterhouseCoopers (PwC), w tym m.in. lider działu usług dla sektora finansowego
- Kamilla Marchewka-Bartkowiak – wiedza i doświadczenie akademickie w zakresie finansów i bankowości, odbyła liczne zagraniczne staże naukowe, m.in. w Bankach Centralnych Belgii oraz Włoch.

Oprócz Członków Komitetu, uczestnikami posiedzeń Komitetu są przedstawiciele Audytora Banku, Wiceprezes Zarządu zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem, Członek Zarządu zarządzający Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej, Członek Zarządu zarządzający Pionem Zarządzania Finansami, Dyrektor Obszaru Audytu Wewnętrznego, Członek Zarządu zarządzający Pionem Zgodności i Przeciwdziałania Przemocności Finansowej. Dodatkowo, na posiedzenia Komitetu są zapraszani inni Członkowie Zarządu oraz przedstawiciele kadry zarządzającej Banku w celu przedstawienia raportów i omówienia kwestii dotyczących zarządzanych przez nich obszarów.

Komitet ds. Ryzyka

Do zadań Komitetu ds. Ryzyka należy w szczególności:

- opiniowanie całościowej bieżącej i przyszłej gotowości Banku do podejmowania ryzyka;
- opiniowanie opracowanej przez Zarząd Banku strategii zarządzania ryzykiem i nadzorowanie jej realizacji;
- wspieranie Rady w nadzorowaniu procesu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem przez kadre kierowniczą wyższego szczebla;

- weryfikacja czy ceny pasywów i aktywów oferowanych klientom w pełni uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka, a w przypadku weryfikacji negatywnej przedstawianie Zarządowi Banku propozycji zapewniających adekwatność cen pasywów i aktywów w relacji do rodzajów ryzyka;
- wydawanie opinii w procesie powoływania i odwoływania Członka Zarządu odpowiadającego za zarządzanie ryzykiem, a także opiniowanie jego rocznych celów i ich wykonania.

W ciągu roku Komitet ds. Ryzyka odbywa przynajmniej cztery regularne posiedzenia w terminach dostosowanych do cyklu sprawozdawczego i audytowego. Jeśli to konieczne, organizowane są dodatkowe posiedzenia. W 2024 r. odbyło się 6 posiedzeń Komitetu.

Komitet, wykonując swoje zadania bierze pod uwagę, że poziom ryzyka związanego z prowadzoną przez Bank działalnością musi być adekwatny do skali oraz rodzaju prowadzonej działalności; tryb zarządzania ryzykiem określają standardy obowiązujące w sektorze bankowym oraz wytyczne zawarte w regulacjach i rekomendacjach nadzorczych, obejmujące m.in. ryzyko operacyjne, ryzyko kredytowe, ryzyko rynkowe oraz ryzyko płynności. Komitet wspiera Radę Nadzorczą w sprawowaniu stałego nadzoru nad wszystkimi rodzajami ryzyk występujących w działalności Banku.

W 2024 r. przedmiotem szczególnej uwagi Komitetu były ryzyka związane z wojną w Ukrainie, ryzyka związane ze środowiskiem teleinformatycznym Banku, ryzyka związane z portfelem hipotecznych kredytów walutowych (w tym kwestie dotyczące rezerw) oraz ryzyka ESG, w tym kwestie związane z odpowiedzialną bankowością; a także kwestie związane z kosztami ryzyka. Komitet nadzorował proces dostosowywania Banku do wymogów Rozporządzenia w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego (tzw. DORA). Komitet przykładał także swoją uwagę do aktualnej sytuacji makroekonomicznej i jej wpływu na poziom ryzyka.

Komitet Nominacji

Komitet Nominacji wspiera Radę Nadzorczą w wykonywaniu jej zadań, wydaje rekomendacje odnośnie powoływania i odwoływania przez właściwe organy Banku członków Rady Nadzorczej, Zarządu i innych osób pełniących najważniejsze funkcje, a także uczestniczy w wypełnianiu obowiązków Banku w zakresie oceny kwalifikacji członków Rady Nadzorczej, Zarządu i osób pełniących najważniejsze funkcje.

Posiedzenia Komitetu Nominacji odbywają się co najmniej cztery razy w roku, zgodnie z planem ustalonym na początku każdego roku. Jeśli to konieczne, organizowane są dodatkowe posiedzenia. W 2024 r. odbyło się 4 posiedzenia Komitetu Nominacji.

W 2024 roku działalność Komitetu Nominacji koncentrowała się głównie na: (i) ocenie odpowiedniości członków Zarządu, Rady Nadzorczej, kandydatów do pełnienia funkcji w organach Banku, jak i ocenie odpowiedniości tych organów jako całości; (ii) planach sukcesji; (iii) przeglądzie polityki różnorodności, a także polityk dot. oceny odpowiedniości, doboru, mianowania i planowania sukcesji.

Komitet Wynagrodzeń

Komitet Wynagrodzeń wspiera Radę Nadzorczą w wykonywaniu jej zadań w zakresie dotyczącym wynagrodzeń członków organów oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku, opiniowanie i monitorowanie Polityki Wynagrodzeń oraz wspieranie Walnego Zgromadzenia, Rady Nadzorczej i Zarządu Banku w kształtowaniu i realizacji tej polityki.

Regularne posiedzenia Komitetu Wynagrodzeń odbywają się cztery razy w roku zgodnie z ustalonym na początku roku harmonogramem. W razie potrzeby, organizowane są dodatkowe posiedzenia. W 2024 r. Komitet Wynagrodzeń odbył 7 posiedzeń.

Komitet ds. Wynagrodzeń w 2024 zajmował się m. in.:

- oceną wyników pracy Członków Zarządu oraz wyznaczeniem im celów na 2024 r. (w tym matrycy celów dla Członków Zarządu na potrzeby Programu Motywacyjnego VII),
- rekomendowaniem przyznania premii dla Członków Zarządu, kierującego Obszarem Audytu Wewnętrzznego oraz kierującego komórką ds. zgodności za 2023 r.;
- przeglądem oraz oceną spełnienia warunków wypłaty zmiennych składników wynagrodzeń dla osób ze statusem pracowników zidentyfikowanych oraz zarekomendował Radzie Nadzorczej wypłatę odroczonej części wynagrodzenia zmiennego przeznaczonego do wypłaty w 2024 r.;
- przeglądem systemów premiowych dla kluczowych dyrektorów, kadry zarządzającej, pracowników Centrum Wsparcia Biznesu oraz pracowników bankowości oddziałowej;
- rekomendacjami wysokości wynagrodzeń dla nowo powołanych Członków Zarządu;
- przeglądem i oceną funkcjonującej polityki wynagrodzeń;
- procesem przeglądu i identyfikacji pracowników MRT;
- przeglądem poziomu wynagrodzeń i decyzji Zarządu w zakresie regulacji poziomu wynagrodzeń;
- przeglądem poziomu wynagrodzeń Członków Zarządu i Członków Rady Nadzorczej i wydanie rekomendacji dot. zmian w tym zakresie;
- potwierdzeniem spełnienia przesłanek do wypłaty nagród za 2023 r. dla uczestników Programu Motywacyjnego VII, a także
- przeglądem regulacji wewnętrznych należących do zakresu działania komitetu.

Zarząd

Zasady powoływania i odwoływania osób zarządzających

Członkowie Zarządu Santander Bank Polska S.A. są powoływani i odwoływani zgodnie z przepisami Kodeksu spółek handlowych i Prawa bankowego oraz postanowieniami Statutu Banku.

Zarząd Banku składa się co najmniej z trzech członków (włącznie z Prezesem), powoływanych na okres trzyletniej wspólnej kadencji przez Radę Nadzorczą. Kadencję oblicza się w pełnych latach obrotowych. Przynajmniej połowa członków Zarządu, uwzględniając Prezesa Zarządu, powinna władać językiem polskim, posiadać wyższe wykształcenie, miejsce stałego zamieszkania w Polsce, dobrą znajomość polskiego rynku bankowego oraz doświadczenie na polskim rynku, umożliwiające zarządzanie bankiem w Polsce. Powołanie dwóch członków Zarządu, w tym Prezesa, następuje za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Członkowie Zarządu mogą zostać odwołani przez Radę Nadzorczą lub Walne Zgromadzenie w dowolnym czasie.

Mandat Członka Zarządu wygasa najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu. Wygaśnięcie mandatu członka Zarządu następuje również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania ze składu Zarządu. W przypadku członka Zarządu powołanego przed upływem danej kadencji jego mandat wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych członków Zarządu.

Wszyscy Członkowie Zarządu podlegają indywidualnej ocenie odpowiedniości (pierwotnej oraz wtórnej). Ocenie odpowiedniości podlega także Zarząd jako całość (zbiorowa ocena odpowiedniości). Wyżej wymienione procesy są przeprowadzane zgodnie z przyjętą „Polityką doboru i oceny odpowiedniości Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.” opracowaną zgodnie ze wspólnymi Wytycznymi EBA/GL/2021/06, Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 7 maja 2018 r. w sprawie szczegółowego zakresu zadań komitetu ds. nominacji w bankach istotnych, przy uwzględnieniu także innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy – Prawo bankowe oraz Kodeksu spółek handlowych. Ocena jest także przeprowadzana zgodnie z Metodą oceny odpowiedniości KNF. Ocena odpowiedniości indywidualnej oraz zbiorowej jest dokonywana co najmniej raz w roku oraz w sytuacjach wskazanych w wyżej wymienionej polityce, m.in. w przypadku zgłoszenia kandydatów na Członków Zarządu (co do zasady przed powołaniem danej osoby do składu Zarządu), w przypadku zmiany składu osobowego Zarządu czy istotnej zmiany modelu biznesowego Banku.

Powołanie Prezesa Zarządu oraz Członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banku następuje za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z art. 22b ust. 1 ustawy – Prawo bankowe. Zgody KNF wymagało powołanie Prezesa Zarządu Banku – Michała Gajewskiego oraz Wiceprezesa Zarządu – Andrzeja Burligi zarządzającego Pionem Zarządzania Ryzykiem oraz Obszarem Modeli i Danych (dawniej: Obszar Business Intelligence).

Dokonywane oceny odpowiedniości indywidualnej i zbiorowej Zarządu Banku potwierdziły, że zarówno każdy Członek Zarządu, jak i Zarząd jako całość posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz spełniają wszystkie kryteria odpowiedniości niezbędne do sprawowania swoich funkcji.

Uprawnienia osób zarządzających

Zarząd Santander Bank Polska S.A. zarządza Bankiem i reprezentuje go.

Zarząd Banku podejmuje decyzje o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, których łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5% funduszy własnych. Może też – w drodze uchwały – upoważnić do podejmowania takich decyzji komitety Banku lub inne osoby. Członkowie Zarządu prowadzą sprawy spółki wspólnie, w szczególności określają misję Banku, wyznaczają długoterminowe plany działania i strategiczne cele Banku, ustalają założenia dla planów biznesowych i finansowych Banku, zatwierdzają plany i monitorują ich wykonywanie, regularnie informują Radę Nadzorczą o sytuacji Banku w zakresie i w terminach uzgodnionych z tym organem, powołują komitety stałe i doraźne oraz wyznaczają osoby odpowiedzialne za kierowanie pracami tych komitetów. W skład komitetów wchodzi członkowie Zarządu oraz osoby spoza Zarządu.

Poszczególne członkowie Zarządu nie posiadają szczególnych uprawnień, w tym również do podejmowania decyzji w sprawie emisji lub wykupu akcji.

Do funkcjonujących w Banku komitetów stałych należą m.in.:

- Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami ALCO
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów Detalicznych
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów MŚP
- Forum Polityk Kredytowych dla Portfeli Kredytów Biznesowych i Korporacyjnych
- Komitet Rezerw
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym ORMCO
- Komitet ds. Ujawnień

- Komitet Zarządzania Informacją
- Komitet Zarządzania Ryzykiem
- Komitet Zarządzania Ryzykiem Modeli
- Komitet Ryzyka Regulacyjnego i Reputacyjnego
- Komitet ds. Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy i Finansowaniu Terroryzmu
- Komitet Kredytowy
- Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów
- Komitet ESG
- Komitet Kapitałowy

- Panel ds. Dostawców
- Forum Testów Warunków Skrajnych Kapitału
- Komitet Kontroli Ryzyka
- Komitety ds. Zarządzania Sytuacjami Nadzwyczajnymi (Gold, Silver, Grupa Bronze)
- Komitet Zgodności
- Komitet Ryzyka Rynkowego i Inwestycyjnego
- Komitet Ryzyka Kredytowego
- Komitet Restrukturyzacji

Zasady działania Zarządu

Zarząd działa w szczególności na podstawie Prawa bankowego, Kodeksu spółek handlowych, Statutu Banku oraz Regulaminu Zarządu Banku, którego treść dostępna jest na stronie internetowej Banku dedykowanej Relacjom inwestorskim, w zakładce „[Dokumenty korporacyjne](#)”.

Sposób reprezentacji Banku określa Statut, zgodnie z którym do składania oświadczeń woli umocowani są: a) Prezes Zarządu samodzielnie oraz b) dwaj członkowie Zarządu działający łącznie, członek Zarządu działający łącznie z prokurentem bądź też dwaj prokurenci działający łącznie. Mogą być ustanowieni pełnomocnicy działający samodzielnie lub łącznie z osobą wymienioną w punkcie b) bądź z innym pełnomocnikiem.

Do kompetencji Zarządu należą wszystkie sprawy Banku, które nie zostały zastrzeżone do kompetencji Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej. Decyzje Zarządu mają formę uchwał, które zapadają bezwzględną większością głosów w głosowaniu jawnym.

W głosowaniu tajnym Zarząd podejmuje uchwały w przypadkach przewidzianych przez prawo. Posiedzenia Zarządu zwoływane są w miarę potrzeb. Mają one formę jednoczesnego zgromadzenia członków Zarządu w jednym miejscu lub komunikowania się członków Zarządu przy pomocy środków bezpośredniego komunikowania się na odległość.

Ocena adekwatności regulacji dotyczących Zarządu

W dniu 13 marca 2024 r. Zarząd dokonał samooceny regulacji dotyczących jego funkcjonowania, w zw. z Rekomendacją Z KNF nr 8.9, uznając je za adekwatne i umożliwiające skuteczne działanie. Następnie Rada Nadzorcza w dniu 21 marca 2024 r., po dokonaniu analizy zapisów tych regulacji przyjęła tę ocenę oraz uznała, że w należyty sposób odzwierciedlają specyfikę działalności Banku, a także jego wielkość i strukturę organizacyjną. Ponadto spełniają wszelkie wymogi wynikające zarówno z przepisów prawa jak i zaleceń oraz rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego, a także Wytyczne EBA/GL/2021/14 w zakresie ładu wewnętrznego.

Ocena efektywności oraz skuteczności działania Zarządu

W dniu 13 marca 2024 r., w zw. z Rekomendacją Z KNF nr 8.9, Zarząd dokonał samooceny swojej efektywności oraz skuteczności działania. Zarząd stwierdził, że zarządza Bankiem w sposób właściwy, skuteczny i efektywny, należycie wykonując swoje obowiązki określone w przepisach prawa, w tym w Kodeksie spółek handlowych, Prawie bankowym, Statucie Banku oraz w zaleceniach i rekomendacjach Komisji Nadzoru Finansowego, a także wynikające z przyjętych zasad ładu korporacyjnego. Następnie, w dniu 21 marca 2024 r. oceny Zarządu w tym zakresie dokonała Rada Nadzorcza, która uznała, że Zarząd Banku działa efektywnie oraz skutecznie. Ocena uwzględniła rekordowo wysoki wynik finansowy Banku za 2023 r., znacznie wykraczający poza założenia budżetowe, potwierdzający efektywne zarządzanie zidentyfikowanymi czynnikami ryzyka oraz zdolność instytucji do skutecznego radzenia sobie z wyzwaniami rynkowymi. Ponadto, uwzględnione zostały kluczowe czynniki zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne, które wpływają na funkcjonowanie Banku: utrzymująca się słaba koniunktura w Europie, polityka monetarna NBP oraz jej wpływ na wysokość stóp procentowych, konsekwencje agresji Rosji na Ukrainę oraz trwające działania wojenne na terenie Ukrainy, fluktuacje wartości złotego, wprowadzenie Bezpiecznego Kredytu 2% i związane z nim rekordowe zainteresowanie kredytami hipotecznymi, zmienność wskaźników inflacyjnych, wymagające otoczenie regulacyjne oraz wyzwania związane z rynkiem pracy (pozyskiwanie i utrzymywanie talentów przy stopie bezrobocia na rekordowo niskim poziomie i rynkowej presji na dalszy wzrost poziomu wynagrodzeń).

Działalność Zarządu w 2024 roku

W 2024 roku Zarząd działał w oparciu o przyjęty harmonogram posiedzeń i ramowy plan pracy, dostosowywany w ciągu roku do aktualnych potrzeb. Tematyka każdego z posiedzeń uwzględniała sprawy biznesowe, istotne wydarzenia w Banku, sprawy wnoszone do rozpatrzenia przez poszczególne osoby zarządzające jednostkami organizacyjnymi Banku. W 2024 r. Zarząd zajmował się m. in. kwestiami związanymi z: wdrożeniem nowej strategii, transformacją, zrównoważonym rozwojem (ESG), kwestiami wynikającymi z priorytetów nadzorczych KNF na 2024 r. (tj. zarządzanie ryzykiem stopy procentowej w portfelu bankowym w kontekście zabezpieczenia przed nadmierną ekspozycją na ryzyko; przygotowanie do zarządzania ryzykiem płynności w sytuacjach kryzysowych, zarządzanie ryzykiem dużych ekspozycji kredytowych i ryzykiem koncentracji kredytowej), a także monitorowaniem wdrażania zaleceń KNF. Całościowo działalność Zarządu w 2024 r. opisuje niniejsze Sprawozdanie.

Skład Zarządu

[ESRS 2, Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych]

Poniżej zaprezentowano skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. na 31 grudnia 2024 r. i 31 grudnia 2023 r. wraz z podziałem odpowiedzialności funkcjonalnej członków. Struktura organizacyjna Banku została zaprezentowana w części 1 rozdz. X „Rozwój organizacyjny i infrastrukturalny”.

Funkcja w Zarządzie	L.p.	Skład na dzień 31.12.2024	Nadzorowany obszar na dzień 31.12.2024	L.p.	Skład na dzień 31.12.2023	Nadzorowany obszar na dzień 31.12.2023
Prezes Zarządu:	1.	Michał Gajewski	1) Obszar Audytu Wewnętrznego 2) Obszar Prawny 3) Inne jednostki poza strukturą pionów: Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu, Departament Ładu Korporacyjnego	1.	Michał Gajewski	1) Obszar Audytu Wewnętrznego 2) Obszar Prawny 3) Inne jednostki poza strukturą pionów: Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu, Centrum Kompetencyjne Jakości, Departament Ładu Korporacyjnego
Wiceprezesa Zarządu:	2.	Andrzej Burliga	1) Pion Zarządzania Ryzykiem, 2) Obszar Modeli i Danych (wcześniej „Obszar Business Intelligence”, jednostka poza strukturą pionów)	2.	Andrzej Burliga	1) Pion Zarządzania Ryzykiem, 2) Obszar Business Intelligence (jednostka poza strukturą pionów)
	3.	Juan de Porras Aguirre	Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oraz Pion Wealth Management i Ubezpieczeń ¹⁾	3.	Juan de Porras Aguirre	Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej
	4.	-	-	4.	Arkadiusz Przybył ²⁾	Pion Wealth Management i Ubezpieczeń
	5.	Lech Gałkowski	Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej	5.	Lech Gałkowski	Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej
Członkowie Zarządu:	6.	Patryk Nowakowski ³⁾	Pion Transformacji Cyfrowej	6.	Patryk Nowakowski	Pion Transformacji Cyfrowej
	7.	Maciej Reluga ⁴⁾	Pion Zarządzania Finansami	7.	Maciej Reluga	Pion Zarządzania Finansami
	8.	Wojciech Skalski	Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej	8.	María Elena Lanciego Pérez ⁵⁾	Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej
	9.	Dorota Strojowska	Pion Partnerstwa Biznesowego	9.	Dorota Strojowska	Pion Partnerstwa Biznesowego
	10.	Artur Gtembocki	Pion Zgodności i Przeciwdziałania Przemoczości Finansowej	10.	Artur Gtembocki ⁶⁾	Pion Zgodności i Przeciwdziałania Przemoczości Finansowej
	11.	Magdalena Proga-Stępień	1) Pion Bankowości Detalicznej 2) Sieć oddziałów	11.	Magdalena Proga-Stępień ⁷⁾	1) Pion Bankowości Detalicznej 2) Sieć oddziałów

1) Zarządzanie Pionem Wealth Management i Ubezpieczeń zostało powierzone od dnia 1 kwietnia 2024 r.

2) Do dnia 1 kwietnia 2024 Arkadiusz Przybył pełnił rolę Wiceprezesa Zarządu zarządzającego Pionem Wealth Management i Ubezpieczeń.

3) W dniu 6 listopada 2024 r. Patryk Nowakowski złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu Banku, skuteczną od dnia 1 stycznia 2025 r.

4) Maciej Reluga od dnia 1 stycznia 2025 r. tymczasowo zarządza także Pionem Transformacji Cyfrowej.

5) W okresie od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r. Od 1 stycznia 2024 r. funkcję pełni Wojciech Skalski.

6) Od 14 listopada 2023 r.

7) Od 4 kwietnia 2023 r.

W ostatnim roku miały miejsce zmiany w składzie Zarządu.

W dniu 1 stycznia 2024 r. nastąpiła zmiana na stanowisku Członka Zarządu zarządzającego Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej. W dniu 26 października 2023 r. María Elena Lanciego Pérez złożyła rezygnację z pełnienia funkcji z mocą od dnia 1 stycznia 2024 r. Rada Nadzorcza w dniu 13 grudnia 2023 r. powołała na jej miejsce Wojciecha Skalskiego, dotychczasowego Dyrektora Obszaru Rachunkowości Finansowej.

W dniu 27 lutego 2024 r. Arkadiusz Przybył złożył rezygnację z pełnienia funkcji Wiceprezesa Zarządu zarządzającego Pionem Wealth Management i Ubezpieczeń z mocą od dnia 1 kwietnia 2024 r. Od dnia 1 kwietnia 2024 r. zarządzanie Pionem Wealth Management i Ubezpieczeń zostało powierzone Wiceprezesowi Zarządu Juanowi de Porras Aguirre (oprócz dotychczas zarządzanego przez niego Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej).

Ponadto w dniu 6 listopada 2024 r. Patryk Nowakowski złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Zarządu Banku, skuteczną od dnia 1 stycznia 2025 r., w związku z objęciem przez niego funkcji członka zarządu odpowiedzialnego za Technologię i Operacje w Santander Holdings USA, Inc. w ramach globalnej Grupy Banco Santander S.A. W związku z tym od dnia 1 stycznia 2025 r. powierzono (tymczasowo) dotychczas zarządzany przez niego Pion Transformacji Cyfrowej Maciejowi Reludze (oprócz dotychczas zarządzanego Pionu Zarządzania Finansami) – do czasu powołania następcy Patryka Nowakowskiego.

Ocena odpowiedniości, wiedza i umiejętności w kwestiach związanych ze zrównoważonym rozwojem

[ESRS 2, Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych]

Dokonywane oceny odpowiedniości indywidualnej i zbiorowej Zarządu Banku potwierdziły, że zarówno każdy Członek Zarządu, jak i Zarząd jako całość posiadają odpowiednią wiedzę i umiejętności oraz spełniają wszystkie kryteria odpowiedniości niezbędne do sprawowania swoich funkcji. Są też ważnym i czytelnym dowodem na to, że Bank posiada właściwe plany sukcesji, zapewniając stabilność w zarządzaniu, a ponadto długoterminowo rozwija talenty w ramach organizacji, docenia doświadczenie oraz wieloletnie zaangażowanie w rozwój Banku.

Aktywność zawodowa Członków Zarządu Banku koncentrowała się na obowiązkach wynikających z pełnionych przez nich funkcji w Zarządzie Banku i było to ich główne zajęcie. Członkowie Zarządu przestrzegali ograniczeń w liczbie zajmowanych stanowisk w innych spółkach wynikających z art. 22aa ustawy – Prawo bankowe. Ciągłość sukcesji członków Zarządu i realizacji procesów biznesowych na najwyższych szczeblach zarządzania zapewnia obowiązująca w Banku „Polityka mianowania i sukcesji Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.” oraz zatwierdzone plany sukcesji.

Analogicznie, jak w przypadku Rady Nadzorczej, Bank w ramach procesu oceny odpowiedniości indywidualnej członków Zarządu (lub kandydatów) i oceny zbiorowej Zarządu, jako całości, zwraca uwagę na wiedzę fachową i umiejętności dotyczące zrównoważonego rozwoju – Bank weryfikuje czy oceniane osoby posiadają wiedzę, umiejętności lub doświadczenie teoretyczne i praktyczne w zakresie zarządzania ryzykiem (identyfikowania, oceniania, monitorowania, kontrolowania i ograniczania głównych rodzajów ryzyka, w tym ryzyka środowiskowego, ryzyka związanego z zarządzaniem i ryzyka społecznego (ESG) oraz czynników ryzyka) i zbiera stosowne oświadczenia. Bank uwzględnia w procesie oceny odpowiedniości poziom wiedzy w zakresie ryzyka ESG – związanego z czynnikami środowiskowymi, społecznymi i z ładem korporacyjnym. Członkowie Zarządu wykazali posiadanie kompetencji w tym zakresie. Ponadto Bank zapewnia Zarządowi dostęp do szkoleń przeprowadzanych przez zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych ekspertów, w celu umożliwienia stałego podnoszenia kompetencji w tym obszarze. W 2024 roku Bank przeprowadził specjalistyczne szkolenia dotyczące zrównoważonego rozwoju, w których uczestniczyli Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej (szerzej opisane w części poświęconej Radzie Nadzorczej powyżej).

Informacje o udziale Członków Zarządu w konferencjach i wydarzeniach poświęconych tematyce zrównoważonego rozwoju zostały wskazane łącznie w części dotyczącej Rady Nadzorczej powyżej.

Informacje nt. wykształcenia i doświadczenia zawodowego członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. zaprezentowano poniżej. Są one także udostępnione na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://www.santander.pl/relacje-inwestorskie/informacje-o-spolce/wladze-banku>.

Profile Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.

	<p>Michał Gajewski Prezes Zarządu</p> <p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ radca prawny▶ absolwent Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Northwestern University w Chicago oraz London Business School <p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 1992–2008: Grupa Kapitałowa WBK S.A. i BZ WBK S.A. (m.in. Członek Zarządu BZ WBK S.A. odpowiedzialny za obszar Bankowości Detalicznej)▶ 2008–2011: Wiceprezes Zarządu w BGŻ S.A. odpowiedzialny za obszar Biznesu Detalicznego, Bankowość dla Małych Firm, MŚP i Klientów Korporacyjnych▶ 2012–2015: Dyrektor Makroregionalny w Pionie Bankowości Detalicznej w Bank Millennium S.A.▶ 2015: Członek Zarządu Banku Millennium S.A. kierujący Pionem Bankowości Detalicznej▶ od 2016: Prezes Zarządu Santander Bank Polska S.A.▶ od 2024: Wiceprezes Rady Nadzorczej Polski Standard Płatności sp. z o.o. oraz Członek Rady Uczelni Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu
	<p>Andrzej Burliga Wiceprezes Zarządu Pion Zarządzania Ryzykiem</p> <p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ absolwent Wydziału Matematyki Teoretycznej Uniwersytetu Wrocławskiego▶ szkolenia z zakresu zarządzania oraz zarządzania ryzykiem (m.in. INSEAD International Executives Development Programme, BZ WBK Development Programme for Executives, LMC Consulting – Lilley Moncrieff Taylor).▶ członek stowarzyszenia PRMIA (Professional Risk Managers' International Association) <p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 1995–2001: Departament Skarbu BZ S.A. (m.in. dyrektor Departamentu Skarbu)▶ 2001–2006: Dyrektor Departamentu Zarządzania Ryzykiem BZ WBK S.A.▶ 2007–2017: Członek Zarządu BZ WBK S.A.▶ od 2017: Wiceprezes Zarządu kierujący Pionem Zarządzania Ryzykiem w Santander Bank Polska S.A.
	<p>Juan de Porras Aguirre Wiceprezes Zarządu Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oraz Pion Wealth Management i Ubezpieczeń</p> <p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ absolwent Universidad de Granada na wydziale prawa▶ dyplom MBA z Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas w Barcelonie▶ ukończony Investment Banking Executive Program na Northwestern University w Chicago <p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 1989–1998: Commerzbank i Lloyds Bank (specjalizacja: ryzyko kredytowe)▶ 1997–2004: Societe Generale (m.in. relacje z firmami sektora telekomunikacyjnego i energetycznego oraz zastępca szefa zespołu Corporate & Investment Banking w Madrycie)▶ 2004–2005: Rabobank w Madrycie (budowa portfela hiszpańskiego sektora energetycznego i telekomunikacyjnego)▶ 2005–2007: Główny Dyrektor sektora energetycznego, naftowego i gazowego w Royal Bank of Scotland w Madrycie▶ od 2007: Dyrektor Zarządzający Global Banking & Markets w Banco Santander▶ 2011–2017: Członek Zarządu BZ WBK S.A.▶ od 2017: Wiceprezes Zarządu kierujący Pionem Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej w Santander Bank Polska S.A., w tym od 2024 r. także Pionem Wealth Management i Ubezpieczeń

	<p>Lech Gałkowski Członek Zarządu Pion Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej</p> <p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 1996–1998: starszy audytor odpowiedzialny za sektor bankowy w Coopers & Lybrand Sp. z o.o.▶ 1998–2003: starszy bankier odpowiedzialny za współpracę z klientami z branży motoryzacyjnej, dóbr konsumenckich i ochrony zdrowia w ABN AMRO Bank (Polska) S.A.▶ 2003–2007: Dyrektor Finansowy (CFO) i prokurent w Volvo Auto Polska Sp. z o.o.▶ 2008–2012: Członek Zarządu kierujący Bankowością Korporacyjną i Inwestycyjną w RBS Bank (Polska) S.A. (wcześniej ABN AMRO Bank Polska S.A.)▶ od 2010: Przewodniczący Rady Nadzorczej Telestrada S.A.▶ 2012–2021: Dyrektor Departamentu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (do 2018), a po zmianie struktury Dyrektor Departamentu Bankowości Inwestycyjnej w Santander Bank Polska S.A. odpowiedzialny za opracowanie i wdrożenie strategii współpracy z klientami▶ od 2021: Członek Zarządu kierujący Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej w Santander Bank Polska S.A.	<p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (Finanse i Bankowość)▶ stypendysta Staffordshire University Business School
	<p>Wojciech Skalski Członek Zarządu Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej</p> <p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Przed dołączeniem do Santander Bank Polska S.A. doświadczenie zdobywał pracując w zespołach audytorskich i doradczych w firmach Ernst & Young (w latach 2002–2003) oraz Arthur Andersen (w latach 1998–2002)▶ Z Santander Bank Polska S.A. związany jest od 2003 roku. Początkowo pracował jako menedżer ds. Polityki Rachunkowości. W ciągu kilku lat awansował na funkcję dyrektora Departamentu Podatków i Wsparcia Metodologicznego i jednocześnie pełnił rolę zastępcy dyrektora Obszaru Rachunkowości Finansowej. Następnie został dyrektorem Obszaru Rachunkowości Finansowej. Rolę tę pełnił od 2008 roku.▶ Od stycznia 2024 r. pełni funkcję członka Zarządu kierującego Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej w Santander Bank Polska S.A.	<p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ absolwent Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu (kierunek Bankowość i Finanse)▶ stypendysta Uniwersytetu w Limerick▶ ukończył program dla wyższej kadry menedżerskiej Harvard Business Review – ICAN.▶ posiada uprawnienia biegłego rewidenta, a także jest członkiem Stowarzyszenia Dyplomowanych Księgowych (ACCA)
	<p>Maciej Reluga Członek Zarządu Pion Zarządzania Finansami</p> <p>Doświadczenie zawodowe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 1996–1998: NBP (analityk)▶ 1998–2002: ING Bank Śląski i ING Barings (ekonomista)▶ od 2002: BZ WBK S.A. (Główny Ekonomista Banku)▶ od 2017: Członek Zarządu kierujący Pionem Zarządzania Finansami w Santander Bank Polska S.A.	<p>Wykształcenie:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego oraz Programu Zarządzania Finansowego na Uniwersytecie w Namur w Belgii▶ absolwent Akademii Strategicznego Przywództwa w ICAN Institute i w Swiss Finance Institute (Senior Management Programme in Banking)▶ kursy i szkolenia, m.in. w Cambridge University



Dorota Strojowska

**Członek Zarządu
Pion Partnerstwa Biznesowego**

Wykształcenie:

- ▶ absolwentka Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, kierunek filologia polska i klasyczna
- ▶ studia podyplomowe na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu i w Akademii Leona Koźmińskiego
- ▶ szkolenia z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, coachingu, planowania strategicznego, zarządzania finansowego i psychologii w biznesie (m.in. Development of Managerial Skills w Nottingham Trent, University i Advanced Leadership Programme w ICAN Institute, Harvard Business Review)

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 2005–2012: Kierownik Zespołu w Departamencie CRM i Wsparcia Sprzedaży BZ WBK S.A.
- ▶ 2012–2013: Dyrektor ds. Spójności Modelu Biznesowego Bankowości Detalicznej BZ WBK S.A.
- ▶ 2013–2016: Szef Obszaru Zarządzania Efektywnością Organizacyjną w BZ WBK S.A.
- ▶ kwiecień-grudzień 2016: szef Pionu HR w Banku PKO BP
- ▶ od 2017: Członek Zarządu kierujący Pionem Partnerstwa Biznesowego w Santander Bank Polska S.A.



Magdalena Proga-Stępień

**Członek Zarządu
Pion Bankowości Detalicznej**

Wykształcenie:

- ▶ absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (kierunki: Finanse i Bankowość oraz Międzynarodowe Stosunki Gospodarcze i Polityczne),
- ▶ Posiada dyplom MBA uzyskany na Uniwersytecie Northwestern w Illinois, Kellogg School of Management,

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 1999: Analityk, Bank Austria Creditanstalt, Austria,
- ▶ 2000: Audytor Instytucji Finansowych, KPMG Sp. z o.o.,
- ▶ 2001: Analityk Biznesowy, Monitor Deloitte, Niemcy,
- ▶ 2001–2011: Partnerka w McKinsey & Company Sp. z o.o.,
- ▶ 2011–2015: Dyrektor Sprzedaży i Dystrybucji, City Handlowy,
- ▶ 2015–2017: CEO T-Mobile Bank w Polsce i w Rumunii,
- ▶ 2017–2020: Dyrektor Strategii i Transformacji w Alior Bank S.A.,
- ▶ 2020–2021: Doradca najwyższej kadry kierowniczej w Egon Zehnder Sp.z o.o.
- ▶ 2021–2023: Dyrektor Dystrybucji, Santander Bank Polska S.A.
- ▶ Od 2023 r.: Członek Zarządu kierujący Pionem Bankowości Detalicznej w Santander Bank Polska S.A.



Artur Głęboki

**Członek Zarządu
Pion Zgodności i Przeciwdziałania
Przestępczości Finansowej**

Wykształcenie:

- ▶ absolwent studiów magisterskich na kierunku Zarządzanie, na Politechnice Wrocławskiej
- ▶ Ukończył również liczne kursy w zakresie przywództwa, zarządzania ryzykiem, przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz przeciwdziałania przestępczości finansowej

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ od 2008 r. związany jest zawodowo z Santander Bank Polska S.A. (wcześniej Bankiem Zachodnim WBK S.A.), w szczególności zajmował następujące stanowiska:
- ▶ 2013–2016: dyrektor Departamentu Zarządzania Ryzykiem Portfela Korporacyjnego
- ▶ 2016–2022: dyrektor Obszaru Zarządzania Ryzykiem,
- ▶ 2022–2023: Zastępca Głównego Oficera Ryzyka, dyrektor Obszaru Zarządzania Ryzykiem
- ▶ Od 2023 r.: Członek Zarządu kierujący Pionem Zgodności i Przeciwdziałania Przestępczości Finansowej w Santander Bank Polska S.A.

Profile Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A., którzy przestali pełnić funkcję w 2024 r.:



María Elena Lanciego Pérez

Członek Zarządu
Pion Rachunkowości i Kontroli Finansowej

Wykształcenie:

- ▶ absolwentka Uniwersytetu w Salamance, Wydział Ekonomii i Zarządzania (Economics and Business Administration)
- ▶ podwójny tytuł MBA (w programie europejskim i amerykańskim) nadany przez Szkołę Biznesu Uniwersytetu Deusto oraz Wydział Ekonomiczny Uniwersytetu im. Adolfo Ibanez'a
- ▶ liczne kursy specjalistyczne dla wyższej kadry zarządzającej organizowane przez Uniwersytet Stanforda i IESE (program dla członków zarządu w Szkole Biznesu IESE)
- ▶ certyfikat CFA ESG

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ Szereg funkcji kontrolnych i zarządczych w segmencie International Private Banking oraz w Obszarze Międzynarodowego Audytu Wewnętrznego (1993-2001).
- ▶ Wiceprezesa Obszaru Ryzyka i Zapewnienia Zgodności Banco Santander International Miami (2001-2002),
- ▶ Członkini Zarządu w Integritas Trust SA oraz Banco Santander Suisse SA (2002-2008),
- ▶ Dyrektorka ds. Kontroli Finansowej w obszarze Global Business Markets Grupy Santander (2008-2010),
- ▶ Doradczynie CEO Grupy Santander (2010-2013),
- ▶ Dyrektorka Globalnego Segmentu Select i Klienta Zamożnego w Banco Santander (2013-2016),
- ▶ Dyrektorka Santander Consulting Beijing Co Ltd oraz Starsza Doradczynie ds. międzynarodowej kontroli i zgodności w Banco Santander SA Consumer Area (BOBCFC), (2017-2019),
- ▶ Wiceprezesa Banco Santander SA odpowiedzialna za Strategię i Pion Korporacyjny (2019-2022),
- ▶ od 2023 do 1 stycznia 2024 r.: Członek Zarządu kierujący Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej w Santander Bank Polska S.A.



Arkadiusz Przybył

Wiceprezes Zarządu
Pion Wealth Management i Ubezpieczeń

Wykształcenie:

- ▶ absolwent studiów magisterskich na kierunku Zarządzanie oraz Finanse i Bankowość na Uniwersytecie Łódzkim
- ▶ studia podyplomowe MBA, INSEAD we Francji

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 1997–2005: Engagement Manager w McKinsey & Company w Warszawie
- ▶ 2005–2008: Dyrektor ds. Bankowości Detalicznej w GE Money, Europa Środkowo-Wschodnia (siedziba główna w Zurychu i Paryżu)
- ▶ 2009–2010: Dyrektor Wykonawczy w GE Money Bank (Łotwa) i GE Money, (Łotwa)
- ▶ 2011–2012: Dyrektor w Centrali Santander Consumer Finance w Madrycie, odpowiedzialny za rozwój strategii, integrację rynków i projekty związane z przejęciami spółek
- ▶ 2012–2017: Prezes Zarządu Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu
- ▶ 2017: Członek Zarządu Santander Bank Polska S.A.
- ▶ od 2018-2023: Wiceprezes Zarządu kierujący Pionem Bankowości Detalicznej w Santander Bank Polska S.A. i siecią oddziałów
- ▶ od 2023 do 1 kwietnia 2024: Wiceprezes Zarządu kierujący Wealth Management i Ubezpieczeń w Santander Bank Polska S.A.



Patryk Nowakowski

Członek Zarządu
Pion Transformacji Cyfrowej

Wykształcenie:

- ▶ absolwent Wydziału Ekonomii (kierunek Informatyka i Ekonometria) na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu

Doświadczenie zawodowe:

- ▶ 2004-2007: zdobywał międzynarodowe doświadczenie na stanowiskach Konsultanta ds. Business Intelligence w Business & Decision AG Zurich, Associate Director w UBS AG i Senior Principal Consultant w Oracle
- ▶ od 2002 (z ww. przerwą): zatrudniony w BZ WBK S.A., gdzie rozpoczął karierę od stanowiska specjalisty ds. rozwoju systemów IT
 - ▶ 2008-2016: kierował Zespołem Informacji Zarządczej, Centrum Kompetencyjnym Zarządzania Informacją, Obszarem Rozwoju Systemów oraz Obszarem CRM i Rozwoju Biznesu
 - ▶ 2016-2019: Chief Information Officer, w tym w latach 2017-2018 zarządzał projektem akwizycji wydzielonej części przedsiębiorstwa Deutsche Bank Polska S.A., doprowadzając do włączenia operacyjnego, prawnego oraz migracji produktów klientów detalicznych i biznesowych przejętego banku do systemów Santander Bank Polska S.A.
- ▶ od 2019 do 1 stycznia 2025 r.: Członek Zarządu kierujący Pionem Transformacji Cyfrowej w Santander Bank Polska S.A.

5. Zarządzanie kwestiami ESG, w tym ryzykiem ESG

[ESRS 2:

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych;

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-2 – Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorującym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem]

Kwestie związane z odpowiedzialną bankowością (ESG – Environment, Social, Governance) są stałym przedmiotem analiz oraz decyzji podejmowanych przez Zarząd oraz przez Radę Nadzorczą, a także przez odpowiednie komitety.

Zarząd oraz Rada Nadzorcza zatwierdziły nową strategię Banku na lata 2024-2026, gdzie zostały wskazane kierunki rozwoju Banku w zakresie ESG, tj. inicjatywy środowiskowe, społeczne oraz działania zarządcze, poprzez wskazanie celów związanych z istotnymi skutkami, ryzykiem i szansami. W 2024 r. Komitet ESG przyjął dokument „Operacjonalizacja strategii w zakresie zrównoważonego rozwoju – plan działań na 2024 rok.” W opracowaniu w/w dokumentów brały udział właściwe jednostki organizacyjne Banku jak również Komitety, zgodnie z ich kompetencjami. Zarządowi i Radzie Nadzorczej są cyklicznie przedstawiane raporty z realizacji strategii, w tym realizacji celów z zakresu ESG.

W Zarządzie w ramach podziału kompetencji pomiędzy Członków Zarządu, o którym mowa w rozdziale 4 (Organy banku), został wprowadzony następujący podział zadań i obowiązków w zakresie odpowiedzialnej bankowości (ESG):

- za zarządzanie ryzykami ESG – odpowiada Wiceprezes Zarządu zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem,
- za kwestie związane z zielonym finansowaniem (Green finance) – odpowiada Członek Zarządu zarządzający Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej,
- za koordynację działań Grupy Banku związanych z odpowiedzialną bankowością, w tym za raportowanie jakościowe ESG – odpowiada kierujący Obszarem Komunikacji i Doświadczenia Marki (do 31.12.2024 r. jednostka funkcjonowała pod nazwą Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu) funkcjonującym poza strukturą pionów,
- za kwestie związane z raportowaniem ilościowym ESG – odpowiada Członek Zarządu zarządzający Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej.

W ramach struktury zarządzania ESG funkcjonują w Banku następujące:

- Komitet ESG, który jest komitetem zarządczym wyposażonym w kompetencje, w zakresie wyznaczania strategii, standardów i zarządzania odpowiedzialną bankowością i kulturą organizacyjną w Banku, a także stanowi główne forum do dyskusji na temat odpowiedzialnej bankowości, zrównoważonego rozwoju, ESG i kultury organizacyjnej, ustala i monitoruje cele z zakresu wyżej wymienionych działalności w odniesieniu do wszystkich obszarów działalności Banku,
- Forum ESG, które koordynuje bieżącą realizację działań związanych z wypracowywaniem i wdrażaniem w Santander Bank Polska S.A. rozwiązań z zakresu odpowiedzialnej bankowości, zrównoważonego rozwoju, ESG, kultury organizacyjnej, zrównoważonego finansowania, ryzyk ESG i strategii klimatycznej.

Przy podejmowaniu decyzji Zarząd bierze pod uwagę oceny, informacje oraz analizy komórki odpowiedzialnej za zarządzanie ryzykiem ESG, na podstawie których uchwała tzw. *Deklarację akceptowalnego poziomu ryzyka*. Następnie poziom akceptowalnego ryzyka zatwierdza Rada Nadzorcza. Na podstawie określonych limitów wyznacza się limity obserwacyjne oraz konstruuje polityki zarządzania ryzykiem. Ponadto członek Zarządu odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem dostarcza Radzie Nadzorczej odpowiednie informacje na temat ryzyka w celu stworzenia pełnego profilu ryzyka Banku i podejmowanie właściwych decyzji w tym zakresie.

Rada Nadzorcza, zgodnie ze swoim regulaminem, sprawuje nadzór nad procesem opracowywania, wdrożenia i realizacji programu odpowiedzialnej bankowości oraz wypełnianiem wymogów regulacyjnych dotyczących ESG. Komitety Rady Nadzorczej: Komitet ds. Ryzyka oraz Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności także posiadają kompetencje związane z kwestiami ESG – w ramach weryfikowania profilu ryzyka Grupy Banku brane są pod uwagę również ryzyka ESG, podobnie jak w przypadku przeglądu i rekomendowania Radzie Nadzorczej do zatwierdzenia polityk odnoszących się do kwestii ryzyka, stanowiących ogólne ramy zarządzania ryzykiem obowiązujące w organizacji. Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności dokonuje przeglądu Raportu ESG oraz przyznanych Bankowi i jego Grupie ratingów ESG.

[ESRS 2, Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych]

Zarząd Banku jako organ odpowiedzialny za prowadzenie spraw spółki zajmuje się kwestiami dotyczącymi ESG na podstawie ogólnej kompetencji do zarządzania Bankiem. Role poszczególnych Członków Zarządu, Komitetów oraz jednostek organizacyjnych dotyczące ESG są zdefiniowane w odpowiednich regulaminach: Rady Nadzorczej, jednostek organizacyjnych oraz komitetów, a także w Modelu odpowiedzialnej bankowości opisującym kluczowe obowiązki i procesy dot. odpowiedzialnej bankowości w celu ich skutecznej realizacji, przypisania ról, obowiązków i odpowiedzialności za kluczowe działania, a także wskazują podejście do kwestii odpowiedzialnej bankowości jak również w innych regulacjach wewnętrznych.

[ESRS 2:

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych;

- Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-2 – Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorującym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem]

Zgodnie ze wskazanym wyżej podziałem kompetencji w obrębie spraw związanych odpowiedzialną bankowością zarządzanie ryzykiem zostało umiejscowione w ramach Pionu Zarządzania Ryzykiem. Ryzyka ESG zostały uwzględnione w strategii Pionu (poprzez zdefiniowanie kanałów ich transmisji na tradycyjne ryzyka bankowe) oraz regulaminie Pionu w zakresie zadań i odpowiedzialności. Aby zapewnić odpowiednią organizację funkcji zarządzania ryzykiem ESG utworzone również zostało Biuro Zarządzania Ryzykiem ESG (w ramach Pionu Zarządzania Ryzykiem), które odpowiada m. in. za włączenie ryzyk ESG do wewnętrznych ram zarządzania ryzykiem, w tym raportów o ryzyku, w proces oceny i monitoringu ryzyka kredytowego, uwzględnienie ryzyk klimatycznych w procesach wyceny zabezpieczeń kredytowych czy za wyznaczenie wewnętrznych limitów ekspozycji oraz koncentracji z uwzględnieniem ryzyk ESG.

Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem jest sprawowany poprzez rozpatrywanie raportów przedkładanych przez odpowiedzialne osoby i jednostki na posiedzeniach komitetów Zarządu (Komitet ESG, Komitet Kontroli Ryzyka), posiedzeniach Zarządu, Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej oraz Rady Nadzorczej.

Nadzór nad bieżącym wykonywaniem zadań przez poszczególne osoby i zespoły jest sprawowany zgodnie z podległością służbową – przez bezpośrednich przełożonych oraz przez Członków Zarządu odpowiedzialnych za poszczególne kwestie.

W 2024 r. Zarząd, Rada Nadzorcza oraz odpowiednie Komitety Banku brały pod uwagę istotne skutki, ryzyka i szanse w kontekście ESG w zakresie: ryzyka związane z klimatem, ryzyka fizyczne oraz ryzyka transformacyjne.

Właściwe zdefiniowanie zagrożeń i szans wynikających z transformacji klimatycznej pozwala Grupie Banku podejmować działania zwiększające jej odporność na negatywne czynniki klimatyczne, a także umożliwia lepsze wykorzystanie potencjału czynników pozytywnych w celu poprawy dynamiki rozwoju, wyników finansowych oraz wizerunku Grupy/Banku.

Źródła ryzyk fizycznych to m.in. ekstremalne zjawiska pogodowe, takie jak gwałtowne burze czy powodzie, które w wielu sektorach mogą powodować przerwy w funkcjonowaniu infrastruktury lub jej zniszczenie. Szczególną ekspozycję na ryzyka fizyczne z natury rzeczy ma sektor rolniczy (agro), w ramach którego widoczne jest zwiększone zagrożenie w postaci erozji ziemi, przekładające się na jakość i wielkość osiągniętych plonów.

W średnim i długim terminie zidentyfikowano ryzyko fizyczne związane z pogarszającą się sytuacją hydrologiczną Polski i zagrożeniem suszą. Brak odpowiednich systemów retencji wody i jej niedobory mogą mieć szereg negatywnych skutków, wpływających na inne gałęzie gospodarki, w tym sektor energetyczny. Na przykład elektrociepłowni, których systemy chłodzenia korzystają z wody z rzek, mogą być zmuszone do ograniczania wytwarzania energii w okresach suszy.

Szczególnie wrażliwe w kontekście transformacji w kierunku gospodarki niskoemisyjnej są sektory zależne od węgla i innych paliw kopalnych, na których w przeważającej mierze opiera się polski miks energetyczny. Grupa dostrzega ryzyka regulacyjne i prawne związane z wyższymi kosztami emisji CO₂, surowszymi wymogami raportowania i gromadzenia danych, a nawet zmianami regulacyjnymi ograniczającymi funkcjonowanie niektórych szczególnie emisyjnych podmiotów.

W Banku obowiązuje Polityka Zarządzania Ryzykiem Społecznym Środowiskowym i Zmian Klimatycznych, zatwierdzona przez Zarząd Banku, która określa kryteria warunkujące możliwość współpracy Banku z klientami prowadzącymi działalność w wybranych sektorach wrażliwych (sensitive sectors). Dokument definiuje obszary działalności w podziale na dwie kategorie: działalność zabroniona oraz działalność podlegająca dodatkowej analizie. W związku z dostosowaniem procesów kredytowych do zapisów Polityki niektóre ekspozycje charakteryzujące się zbyt wysokim i niezarządzanym ryzykiem transformacji nie są akceptowane.

Zdefiniowane zostały limity koncentracji odnoszące się do ryzyk fizycznych i transformacji oraz miary akceptowanego poziomu ryzyka dotyczące deklaracji Banku ujętych w Polityce Zarządzania Ryzykiem Społecznym Środowiskowym i Zmian Klimatycznych.

W zależności od poziomu oceny ryzyk klimatycznych dla poszczególnych sektorów do procesu kredytowego dodawane są kolejne elementy mające wpływ na oszacowanie poziomu ryzyka kredytowego.

W 2024 r. wzmocnione zostały wymagania odnośnie wyceny zabezpieczeń hipotecznych w zakresie uwzględnienia czynników ESG. Przeprowadzone analizy pokazały, że w przypadku ryzyka przejścia przybliżanego przez poziom efektywności energetycznej budynków widoczne jest już różnicowanie wycen od poziomu tego ryzyka. Bank dostrzega, że zmiany klimatu i związana z nimi transformacja gospodarki oznacza nie tylko ryzyka, ale również nowe szanse biznesowe. Przejście ku gospodarce niskoemisyjnej stwarza dla Grupy Banku szanse wsparcia obecnych i przyszłych klientów oraz transformacji gospodarczej poprzez uruchomienie odpowiednich mechanizmów finansowania.

6. Polityka wynagrodzeń

Wynagrodzenie personelu nadzorczego i zarządczego

Wynagrodzenie Rady Nadzorczej

Przepisy wewnętrzne regulujące wynagrodzenie osób nadzorujących

Zasady wynagradzania Członków Zarządu w zakresie stałych i zmiennych składników wynagrodzenia, reguluje „Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.” przyjęta uchwałą Rady Nadzorczej nr 31 z dnia 27 kwietnia 2022 r. oraz „Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.” znowelizowana 15 lipca 2024 r.

Zasady wynagradzania

Wysokość wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. ustala Walne Zgromadzenie Banku, uzależniając je od pełnionej funkcji w Radzie Nadzorczej, uczestnictwa w pracach Komitetów Rady Nadzorczej i realizacji dodatkowych zadań w ramach danego Komitetu. Walne Zgromadzenie może udzielić Radzie Nadzorczej kompetencji do ustalenia osobnego wynagrodzenia dla Członków Rady Nadzorczej delegowanych do stałego, indywidualnego wykonywania nadzoru. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej jest wypłacane tylko w formie pieniężnej.

Nie przewiduje się dodatkowych programów emerytalno-rentowych i programów wcześniejszych emerytur dla Członków Rady Nadzorczej.

Wysokość wynagrodzeń

Wysokość wynagrodzeń ustalonych dla członków Rady Nadzorczej określa uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia 43 z dnia 18 kwietnia 2024 r., która uchylita uchwałę Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 5 z dnia 22 lipca 2023 r. Członkom Rady Nadzorczej przysługuje miesięczne wynagrodzenie z tytułu funkcji pełnionej w Radzie Nadzorczej oraz dodatkowe wynagrodzenie za każdorazowy udział w posiedzeniach Komitetów Rady Nadzorczej, w których zasiadają. Trzem członkom Rady Nadzorczej, związanym z Grupą Santander nie zostało przyznane wynagrodzenie. Są to następujące osoby: José García Cantera, Isabel Guerreiro i José Luis de Mora.

Poniższa tabela prezentuje wynagrodzenie otrzymane przez Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. w 2023 r. i 2024 r. z tytułu pełnionych przez nich funkcji nadzorczych.

Imię i nazwisko	Stanowisko w Radzie Nadzorczej	2024		2023	
		za okres	Kwota (w tys. zł) ³⁾	za okres	Kwota (w tys. zł)
Antonio Escámez Torres	Przewodniczący Rady Nadzorczej	1.01.2024-31.12.2024	311	1.01.2023-31.12.2023	328
José Luis de Mora ¹⁾	Zastępca Przewodniczącego Rady Nadzorczej	1.01.2024-31.12.2024	-	1.01.2023-31.12.2023	-
Dominika Bettman	Członek Rady Nadzorczej	1.01.2024-31.12.2024	374	1.01.2023-31.12.2023	334
José García Cantera ¹⁾	Członek Rady Nadzorczej	1.01.2024-31.12.2024	-	1.01.2023-31.12.2023	-
Danuta Dąbrowska	Członek Rady Nadzorczej	1.01.2024-31.12.2024	368	1.01.2023-31.12.2023	288
Isabel Guerreiro ¹⁾²⁾	Członek Rady Nadzorczej	1.01.2024-31.12.2024	-	1.01.2023-31.12.2023	-
David Hexter	Członek Rady Nadzorczej	1.01.2024-18.04.2024	236	1.01.2023-31.12.2023	270
Jerzy Surma ²⁾	Członek Rady Nadzorczej	1.01.2024-31.12.2024	248	1.01.2023-31.12.2023	342
Adam Celiński	Członek Rady Nadzorczej	1.01.2024-31.12.2024	358	1.08.2023-31.12.2023	102
Kamilla Marchewka-Bartkowiak	Członek Rady Nadzorczej	18.04.2024-31.12.2024	226	1.01.2023-31.12.2023	nd
Tomasz Sójka	Członek Rady Nadzorczej	18.04.2024-31.12.2024	212	1.01.2023-31.12.2023	nd
Marynika Woroszyńska-Sapieha	Członek Rady Nadzorczej	1.01.2024-18.04.2024	140	1.01.2023-31.12.2023	307

1) José García Cantera, José Luis de Mora i Isabel Guerreiro nie pobierali wynagrodzenia z tytułu funkcji pełnionych w Radzie Nadzorczej.

2) Członkowie Rady Nadzorczej do 18 kwietnia 2024 r. oraz od 1 lipca 2024 r.

3) W 2024 r. członkowie Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. otrzymali wynagrodzenie od jednostek powiązanych z Bankiem w wysokości 200 tys. zł (97 tys. zł w 2023 r.).

Wynagrodzenie członków Zarządu

Przepisy wewnętrzne regulujące wynagrodzenie osób zarządzających

Zasady wynagradzania Członków Zarządu w zakresie stałych i zmiennych składników wynagrodzenia, reguluje „Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.” przyjęta uchwałą Rady Nadzorczej nr 31 z dnia 27 kwietnia 2022 r. oraz „Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.” znowelizowana 15 lipca 2024 r.

Organem odpowiedzialnym za ustalenie zasad wynagradzania Członków Zarządu jest Rada Nadzorcza, na podstawie rekomendacji Komitetu Wynagrodzeń, poza wynagrodzeniem wynikającym z Programu Motywacyjnego VII, które zostały ustalone przez Walne Zgromadzenie (Uchwała Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia nr 30 z dnia 27 kwietnia 2022 r. w sprawie Programu Motywacyjnego VII oraz warunków jego przeprowadzenia, ze zm.).

Umowy między Santander Bank Polska S.A. a osobami zarządzającymi

Członkowie Zarządu zawarli z Santander Bank Polska S.A. umowy o pracę na okres obejmujący bieżącą kadencję. Warunki umów są zgodne z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi, a w szczególności z „Polityką wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.". Członkowie Zarządu podpisali ponadto umowy o zakazie konkurencji po ustaniu stosunku pracy z Santander Bank Polska S.A.

W przypadku wygaśnięcia mandatu członka Zarządu z powodu odwołania ze składu Zarządu lub niepowołania w skład Zarządu na nową kadencję, członkom Zarządu przysługuje jednorazowa odprawa. Odprawa nie przysługuje w przypadku przyjęcia propozycji dalszego zatrudnienia w strukturach Banku, odwołania z przyczyn rażącego naruszenia obowiązków lub standardów uczciwości, kultury osobistej i profesjonalnego postępowania, a także w sytuacji rezygnacji z pełnienia funkcji członka Zarządu lub nieudzielenia członkowi Zarządu absolutorium z wykonania przez niego obowiązków.

Santander Bank Polska S.A. nie posiada w stosunku do byłych osób zarządzających i nadzorujących żadnych zobowiązań wynikających z emerytur i świadczeń o podobnym charakterze.

Wynagrodzenie stałe

Zgodnie ze statutem Santander Bank Polska S.A. oraz ww. regulacjami wynagrodzenie dla Prezesa i członków Zarządu ustalane jest przez Radę Nadzorczą z uwzględnieniem rekomendacji Komitetu Wynagrodzeń. Komitet ten określa politykę wynagrodzeń dla członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. oraz indywidualne warunki w ramach pakietów wynagrodzeń dla każdego członka Zarządu.

Wynagrodzenie stałe obejmuje wynagrodzenie zasadnicze, dodatkowe świadczenia wynikające z wewnętrznych zasad ich przyznawania (np. ubezpieczenie zdrowotne) oraz odprawy i odszkodowania wynikające z zewnętrznych przepisów.

Przy ustalaniu wysokości wynagrodzenia zasadniczego Członka Zarządu bierze się pod uwagę w szczególności: wykonywaną funkcję, zakres obowiązków i odpowiedzialności, a także potrzebę zachowania odpowiednich proporcji pomiędzy poszczególnymi Członkami Zarządu wynikających z tych zakresów, kwalifikacje i doświadczenie zawodowe oraz konkurencyjność rynkową oferowanego wynagrodzenia. Nie przewidziano dodatkowych programów emerytalno-rentowych i programów wcześniejszych emerytur dla Członków Zarządu.

Poniższa tabela prezentuje łączne wynagrodzenie oraz wszelkie dodatkowe korzyści wypłacone w 2024 r. i 2023 r. członkom Zarządu Santander Bank Polska S.A. z tytułu funkcji sprawowanych w organie zarządzającym Banku.

Imię i nazwisko	Stanowisko	2024			2023		
		Okres	Wynagrodzenie (w tys. zł)	Dodatkowe korzyści ²⁾ (w tys. zł)	Okres	Wynagrodzenie (w tys. zł)	Dodatkowe korzyści ²⁾ (w tys. zł)
Michał Gajewski	Prezes Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	3 327	367	1.01.2023-31.12.2023	3 150	325
Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 428	314	1.01.2023-31.12.2023	1 368	272
Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 714	743	1.01.2023-31.12.2023	1 612	756
Arkadiusz Przybył	Wiceprezes Zarządu	1.01.2024-1.04.2024	592	90	1.01.2023-31.12.2023	1 536	256
Lech Gałkowski	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 536	249	1.01.2023-31.12.2023	1 398	218
Patryk Nowakowski	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 476	209	1.01.2023-31.12.2023	1 416	179
Maciej Reluga	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 356	244	1.01.2023-31.12.2023	1 248	214
Magdalena Proga-Stępień	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 260	295	4.04.2023-31.12.2023	853	114
Artur Gtembocki	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 080	233	4.11.2023-31.12.2023	171	6
Wojciech Skalski	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 080	229		nd	nd
Dorota Strojowska	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 428	275	1.01.2023-31.12.2023	1 326	234

1) Zmiany w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A. w trakcie 2024 r. zostały opisane powyżej w sekcji „Zarząd”.

2) Dodatkowe korzyści dla poszczególnych członków Zarządu obejmują m.in. ubezpieczenie na życie bez opcji emerytalnej, a w przypadku p. Juana de Porras Aguirre również ubezpieczenia medyczne, koszty zakwaterowania i podróży

W żadnym z analizowanych okresów członkowie Zarządu Santander Bank Polska S.A. nie pobierali wynagrodzenia z tytułu funkcji pełnionych w organach jednostek zależnych i stowarzyszonych.

Wynagrodzenie zmienne

Ogólne zasady regulujące tryb ustalania zmiennych składników wynagrodzenia dla członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. zostały zdefiniowane w „Polityce wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska” i uszczegółowione w „Polityce wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.”

Premia roczna Członka Zarządu uwzględnia roczną premię bazową, dostępność puli premiowej oraz ocenę efektywności pracy danego Członka Zarządu.

Przyznanie wynagrodzenia zmiennego Członkom Zarządu następuje w oparciu o wynik przeprowadzonej oceny ich efektywności pracy. Dobór wskaźników (jak również poziom ich szczegółowości) dla poszczególnych Członków Zarządu uwzględnia zakres ich indywidualnych obowiązków i odpowiedzialności w procesie zarządzania Bankiem.

Na podstawie wskaźników i oceny realizacji poszczególnych celów z kategorii CO, JAK oraz RYZYKO i odpowiednich wag przypisanych tym celom, określana jest ocena, która podlega korekcie o mnożnik wynikający między innymi z oceny 3-letniej perspektywy, który jest proponowany przez Komitet Wynagrodzeń Rady Nadzorczej i zatwierdzany przez Radę Nadzorczą.

Premia bazowa ustalana jest na podstawie indywidualnego poziomu odpowiedzialności, z uwzględnieniem uwarunkowań rynkowych i innych kryteriów. Coroczna ocena efektywności pracy każdego z Członków Zarządu dokonywana jest przez Komitet ds. Wynagrodzeń zgodnie z odrębną polityką i szczegółową procedurą oceny efektywności pracy Członków Zarządu. Ostateczną decyzję o wysokości premii rocznej dla poszczególnych Członków Zarządu podejmuje Rada Nadzorcza w oparciu o rekomendację Komitetu ds. Wynagrodzeń.

Wysokość premii rocznej określana jest w oparciu o grupowe wskaźniki ilościowe, jakościowe i ryzyka oraz potencjalne korekty z tytułu nieprzewidzianych zdarzeń. Poziom wskaźników jest dostosowywany do planu finansowego oraz strategicznych celów Banku i uwzględnia wymogi zarządzania ryzykiem. Wyniki Banku służące do określenia zmiennych składników wynagrodzenia biorą pod uwagę koszt ryzyka Banku, koszt kapitału i ryzyko płynności w perspektywie długoterminowej.

Całkowita suma wynagrodzenia zmiennego przyznanego za dany rok kalendarzowy członkom Zarządu i osobom zidentyfikowanym nie może przekroczyć 100% wynagrodzenia stałego przyznanego za dany rok kalendarzowy. W nadzwyczajnych przypadkach limit ten może zostać podwyższony do maksymalnego poziomu 200% wynagrodzenia stałego pod warunkiem uzyskania zgody Walnego Zgromadzenia Banku.

Wynagrodzenie zmienne – przyznane na podstawie regulaminu premiowania – wypłacane jest w gotówce lub w instrumentach finansowych (w akcjach lub powiązanych z nimi instrumentach takich jak akcje fantomowe), przy czym wynagrodzenie w formie instrumentów finansowych nie może być niższe niż 50% całkowitej wartości wypłaty wynagrodzenia zmiennego. Nie mniej niż 40% wartości wynagrodzenia zmiennego (minimum 60% w przypadku wynagrodzenia zmiennego przekraczającego równowartość 1 mln euro) jest warunkowa i odraczana na okres co najmniej 4 lat (5 lat w przypadku Zarządu i kadry kierowniczej wyższego szczebla), a jego wypłata następuje w trakcie okresu odroczenia w równych rocznych ratach płatnych z dotu, o ile nie wystąpiły przesłanki do obniżenia lub niewypłacenia części wynagrodzenia.

Członkowie Zarządu mogą również otrzymywać wynagrodzenie zmienne przewidziane w długoterminowych programach motywacyjnych mających na celu wzmocnienie powiązania między długoterminową efektywnością finansową Banku, oczekiwaniami akcjonariuszy i nagrodą dla kadry zarządzającej przy jednoczesnym poszanowaniu standardów rynkowych. Programy te - po spełnieniu określonych kryteriów - umożliwiają objęcie określonej ilości akcji Banku.

Poniższa tabela prezentuje wynagrodzenie zmienne wypłacone członkom Zarządu Banku w 2024 r. i w 2023 r.

Imię i nazwisko	Stanowisko	2024		2023	
		Okres	Wynagrodzenie zmienne ³⁾ (w tys. zł)	Okres	Wynagrodzenie zmienne ²⁾ (w tys. zł)
Michał Gajewski	Prezes Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	3 451	1.01.2023-31.12.2023	2 749
Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 146	1.01.2023-31.12.2023	971
Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 810	1.01.2023-31.12.2023	1 604
Arkadiusz Przybył	Wiceprezes Zarządu	1.01.2024-1.04.2024	1 351	1.01.2023-31.12.2023	1 239
Lech Gałkowski	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 163	1.01.2023-31.12.2023	810
Patryk Nowakowski	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 147	1.01.2023-31.12.2023	893
Maciej Reluga	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 135	1.01.2023-31.12.2023	936
Magdalena Proga-Stępień	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	595	4.04.2023-31.12.2023	nd
Artur Gtembocki	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	255	14.11.2023-31.12.2023	nd
Wojciech Skalski	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	0	nd.	nd
Dorota Strojowska	Członek Zarządu	1.01.2024-31.12.2024	1 173	1.01.2023-31.12.2023	969

1) Zmiany w składzie Zarządu w 2024 r. zostały opisane powyżej w sekcji „Zarząd”.

2) Wynagrodzenie zmienne wypłacone w 2023 r. obejmuje części odroczone odpowiednio za lata 2018-2021, których wypłata była warunkowa i została odroczone w czasie oraz część wypłaconą za 2022 r. bez odroczenia

3) Wynagrodzenie zmienne wypłacone w 2024 r. obejmuje części odroczone odpowiednio za lata 2019-2022, których wypłata była warunkowa i została odroczone w czasie oraz część wypłaconą za 2023 r. bez odroczenia

Program Motywacyjny VII

W 2022 roku Santander Bank Polska wprowadził Uchwałą nr 30 Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Program Motywacyjny VII (dalej „Program”). Program skierowany jest do pracowników Banku i podmiotów zależnych, którzy w sposób istotny przyczyniają się do wzrostu jego wartości. Celem programu jest motywowanie uczestników do realizacji celów biznesowych i jakościowych zgodnych z długoterminową strategią Grupy Banku, a także stworzenie mechanizmu zapewniającego ich silniejsze powiązanie z Grupą i zachęcającego do dbałości o jej długoterminowe dobro.

Uczestnikami Programu zostali obligatoryjnie wszystkie osoby ze statusem zidentyfikowanych pracowników w Grupie Santander Bank Polska S.A. (osoby pełniące najważniejsze funkcje, tj. wyznaczone zgodnie z art. 22aa ust. 10 Prawa bankowego). Lista pozostałych, kluczowych uczestników jest sporządzana przez Członków Zarządu i zatwierdzana przez Radę Nadzorczą Banku, przy czym uczestnictwo pozostałych pracowników w Programie jest dobrowolne.

W ramach Programu, po spełnieniu opisanych w Umowie Uczestnictwa oraz w Uchwale warunków, uczestnikom zostanie przyznane prawo otrzymania nagrody stanowiącej składnik wynagrodzenia zmiennego w postaci akcji własnych Banku i zgodnie z MSSF 2 stanowi program płatności na bazie akcji, rozliczany w akcjach. W tym celu Bank nabędzie do 2 331 000 Akcji Własnych w okresie od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2033 r.

Zarząd Banku będzie nabywał Akcje Własne w celu realizacji Programu Motywacyjnego VII na podstawie upoważnienia udzielonego przez Walne Zgromadzenie w odrębnej uchwale. Jeżeli nabycie Akcji Własnych będzie niemożliwe (m. in. z powodu braku płynności Akcji Własnych na Giełdzie Papierów Wartościowych, cen rynkowych akcji wykraczających poza granice ustalone przez Walne Zgromadzenie, braku decyzji Walnego Zgromadzenia o upoważnieniu Zarządu do nabycia Akcji Własnych w danych roku trwania Programu Motywacyjnego VII lub niepodjęcia przez Walne Zgromadzenie decyzji o utworzeniu kapitału rezerwowego z przeznaczeniem na nabycie Akcji w danym roku) w liczbie odpowiadającej wysokości przyznanych Nagród, Bank proporcjonalnie obniży Uczestnikowi liczbę przyznanych Akcji. Różnica między wartością przyznanej Nagrody, a wartością Akcji przekazanych przez Bank Uczestnikom w ramach Nagrody, zostanie wyptacona w ekwiwalencie pieniężnym.

łącznie przestankami do uzyskania każdorazowo prawa do nagrody w danym roku będą:

- 1) Realizacja PAT Santander Bank Polska SA (dalej „SAN PL”) na poziomie co najmniej 50% budżetu na dany rok,
- 2) Realizacja zespołowych celów biznesowych na dany rok na poziomie SAN PL, Pionu lub jednostki na poziomie co najmniej 80%, z zastrzeżeniem, że poziom realizacji celów wyliczany jest jako średni ważony poziom realizacji co najmniej 3 celów biznesowych Santander Bank Polska SA, Pionu lub jednostki, w której zatrudniony jest uczestnik, w ramach planu finansowego zatwierdzonych przez Radę Nadzorczą na dany rok, w szczególności:
 - a) PAT (zysk netto z działalności biznesowej Grupy SAN PL (z wyłączeniem Santander Consumer Bank),
 - b) ROTE (stopa zwrotu z kapitału stałego w wartości procentowej obliczona wg metodologii raportowania SAN PL),
 - c) NPS (Wskaźnik Satysfakcji Klientów – obliczony zgodnie z metodologią raportowania SAN PL),
 - d) RORWA (stopa zwrotu aktywów ważonych ryzykiem obliczona wg metodologii raportowania SAN PL),
 - e) liczba klientów,
 - f) liczba klientów cyfrowych.
- 3) Brak otrzymania przez uczestnika za dany rok oceny rocznej na poziomie niższym niż 1,5 w skali oceny od 1 do 4.

Dodatkowo na wniosek Zarządu Banku, Rada Nadzorcza postanowi o przyznaniu uczestnikowi nagrody retencyjnej, o ile zostaną spełnione następujące przestanki:

- 1) uzyskanie przez uczestnika średniorocznej oceny realizacji celów indywidualnych co najmniej na poziomie 2.0 w skali oceny od 1 do 4 w okresie uczestnictwa w Programie Motywacyjnym VII,
- 2) średnioroczna ważona realizacja celów przez Bank za lata 2022–2026 na poziomie nie niższym niż 80% z uwzględnieniem następujących wag:
 - a) średnioroczna realizacja PAT (waga 40%),
 - b) średnioroczna realizacja RORWA (waga 40%),
 - c) średnioroczna realizacja ESG (środowisko, społeczeństwo, ład korporacyjny (waga 20%).

Maksymalna liczba akcji własnych do przekazania uczestnikom jako nagrody retencyjne wynosi 451 000 akcji.

W celu realizacji Programu Santander Bank Polska S.A. nabył w 2024 r. 134 690 akcji własnych (z 271 000 możliwych do nabycia) o równowartości 72 333 668 zł (z 72 357 000 zł kapitału przeznaczonego na realizację Programu w 2024 r.).

Średnia cena zakupu jednej akcji w okresie skupu akcji własnych w 2024 roku wyniosła: 539,15 zł.

Program został wprowadzony na okres pięciu lat (2022–2026), przy czym ze względu na odroczenia płatności wynagrodzeń zmiennych skup akcji własnych oraz przekazywanie ich uczestnikom będzie realizowane do 2033 roku.

Wszystkie skupione akcje własne zostały przekazane na indywidualne rachunki maklerskie uczestników. W związku z wyczerpaniem kwoty przeznaczonej na nabycie akcji własnych Banku w 2024 r., Zarząd Banku z dniem 13.03.2024 r. zakończył odkup akcji własnych Banku w roku 2024 dla uczestników Programu z tytułu nagrody za 2023 r. oraz części nagrody za rok 2022 która podlegała rocznemu okresowi zatrzymania. Jednocześnie wydano dyspozycję przekazania ww. akcji na rachunki maklerskie uprawnionych uczestników programu. Po rozliczeniu wszystkich dyspozycji Bank nie posiada akcji własnych.

Akcje Banku w posiadaniu Członków Zarządu i Rady Nadzorczej

Na dzień publikacji raportów finansowych za okresy kończące się 31 grudnia 2024 r., 30 września 2024 r. i 31 grudnia 2023 r. żaden z członków Rady Nadzorczej nie posiadał akcji Santander Bank Polska S.A.

Akcje Santander Bank Polska S.A. w posiadaniu członków Zarządu na dzień publikacji ww. raportów oraz przyznane im warunkowo w ramach Programu Motywacyjnego VII zostały zaprezentowane w tabeli poniżej.

Członkowie Zarządu wg składu na koniec bieżącego okresu sprawozdawczego i na dzień publikacji raportu	25.02.2025 i 29.10.2024			16.02.2024	
	Akcje ogółem posiadane na dzień publikacji raportu	Akcje przekazane na rachunek maklerski w ramach Programu Motywacyjnego VII ¹⁾	Akcje przyznane warunkowo w ramach Programu Motywacyjnego VII ²⁾	Akcje ogółem posiadane na dzień publikacji raportu	Akcje przyznane warunkowo w ramach Programu Motywacyjnego VII ³⁾
Michał Gajewski	8 603	3 808	14 310	4 795	9 519
Andrzej Burliga	2 408	1 524	3 702	884	2 539
Lech Gałkowski	120	1 774	4 598	-	2 956
Artur Gtembocki	272	-	770	-	-
Patryk Nowakowski	-	1 491	3 767	-	2 484
Juan de Porras Aguirre	-	2 177	5 310	1 279	3 627
Magdalena Proga-Stępień	606	-	1 293	-	-
Maciej Reluga	3 792	1 491	3 659	2 301	2 484
Wojciech Skalski	3 669	-	-	3 124	-
Dorota Strojowska	4 223	1 491	3 751	2 732	2 484

- 1) Akcje przyznane Członkom Zarządu Santander Bank Polska S.A. w ramach Programu Motywacyjnego VII za 2022 r. i przekazane na ich indywidualne rachunki maklerskie w 2024 r.
- 2) Akcje przyznane warunkowo Członkom Zarządu Santander Bank Polska S.A. w ramach Programu Motywacyjnego VII za 2022 r. i 2023 r., podlegające rozliczeniu w latach w latach 2024-2030.
- 3) Akcje przyznane warunkowo Członkom Zarządu Santander Bank Polska S.A. w ramach Programu Motywacyjnego VII za 2022 r. i podlegające rozliczeniu w latach w latach 2024-2029.

Relacja między wynagrodzeniem członków Zarządu i kluczowych menedżerów a długoterminowymi celami biznesowymi i finansowymi spółki

[ESRS 2, Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-3 – Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt]

Funkcjonująca w Santander Bank Polska S.A. polityka wynagrodzeń, regulująca zmienne składniki wynagrodzeń dla osób mających istotny wpływ na profil ryzyka organizacji (pracownicy zidentyfikowani), pełni funkcję motywacyjną do osiągnięcia celów krótkoterminowych, średnio i długoterminowych Grupy, przekraczania ustalonych planów oraz progresji osiągniętych indywidualnie wyników.

Kryteria wpływające na charakter i wysokość wynagrodzenia stałego i zmiennego przyznanego Członkom Zarządu zostały określone w taki sposób, aby wspierać realizację strategii biznesowej, długoterminowych interesów i stabilności Banku, w szczególności przez:

- określanie corocznie celów zgodnych z planami finansowymi i strategicznymi Banku, a następnie ocenę efektywności pracy poszczególnych Członków Zarządu,
- stosowanie elastycznej polityki wynagrodzeń zmiennych poprzez zachowanie odpowiedniej proporcji wynagrodzenia stałego do zmiennego,
- przyznawanie części wynagrodzenia w formie instrumentów finansowych oraz stosowanie odroczeń wypłaty wynagrodzenia zmiennego na okres minimum 5 lat, co zapewnia wpływ wyników Banku na wysokość wynagrodzenia zmiennego w perspektywie długoterminowej,
- stosowanie klauzul malus wspiera prawidłowe i skuteczne zarządzanie ryzykiem i niweluje apetyt na nadmierne ryzyko, które mogłyby się zmaterializować w okresie odroczenia,
- przyznawanie zmiennych składników wynagrodzenia wyłącznie wtedy, gdy nie stanowi to zagrożenia dla utrzymania solidnej bazy kapitałowej Banku lub Grupy Banku w dłuższej perspektywie.
- możliwość stosowania programów motywacyjnych wspierających realizację strategii Banku w perspektywie długoterminowej.

Wynagrodzenie zmienne osób zidentyfikowanych (w tym Zarządu) zależy od oceny indywidualnej pracownika oraz wyników jednostki organizacyjnej, obszaru odpowiedzialności i Banku. Ocena indywidualna odbywa się w trybie standardowym z zastosowaniem kryteriów finansowych i niefinansowych.

Ocena wyników obejmuje okres co najmniej trzech lat i uwzględnia cykl koniunkturalny oraz ryzyka związane z działalnością gospodarczą. Obowiązuje polityka wypłaty części (nie mniej niż 50%) wynagrodzenia zmiennego w akcjach fantomowych, dla których instrumentem bazowym są akcje Banku. Dodatkowo co najmniej 40% wynagrodzenia zmiennego odrażane jest na okres co najmniej 4 lat (5 lat w przypadku Zarządu i kadry kierowniczej wyższego szczebla), a jego wypłata następuje w trakcie okresu odroczenia w równych rocznych ratach płatnych z dołu, o ile nie wystąpiły przesłanki do obniżenia lub niewypłacenia części wynagrodzenia.

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje sformalizowany proces identyfikacji, oceny i przeglądu ex-post wyników wymagających zastosowania korekty wynagrodzenia zmiennego dla pracowników zidentyfikowanych (jako mających istotny wpływ na profil ryzyka Banku) oraz innych objętych tymi zasadami.

Zmienne składniki wynagrodzenia zidentyfikowanych pracowników realizujących zadania z zakresu zarządzania ryzykiem, zapewnianiem zgodności z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi i standardami rynkowymi oraz audytu wewnętrznego są opiniowane i monitorowane przez Komitet Rady Nadzorczej ds. Wynagrodzeń. Wysokość wynagrodzenia zmiennego osób kierujących obszarem ds. zgodności oraz obszarem audytu wewnętrznego zatwierdzana jest przez Radę Nadzorczą.

Członkowie Zarządu oraz kluczowi pracownicy mogą otrzymywać nagrody przewidziane w długoterminowych programach motywacyjnych, których zadaniem jest realizacja polityki retencyjnej Banku wobec ww. kadr oraz wzmacnianie efektywności i wartości organizacji. Programy te szczegółowo określają przesłanki uzyskania nagrody przez członków Zarządu i pozostałych uczestników, a także uprawnienia Rady Nadzorczej Banku do zmian warunków Programu, m.in. w przypadku wystąpienia takich okoliczności jak drastyczne pogorszenie sytuacji finansowej lub profilu ryzyka. W Banku funkcjonuje Program Motywacyjny VII, opisany powyżej.

Dodatkowo Bank zapewnia również spójność założeń Polityki Wynagrodzeń ze strategią Banku dotyczącą wprowadzania do działalności ryzyk dla zrównoważonego rozwoju poprzez powiązanie z nią wynagrodzenia zmiennego pracowników odpowiedzialnych za przygotowywanie rekomendacji inwestycyjnych w ramach świadczenia usługi doradztwa inwestycyjnego. Ponadto wynagrodzenie stałe i zmienne są dostosowane do celów/limitów ESG Grupy, poprzez powiązanie wynagrodzenia zmiennego osób pełniących kluczowe funkcje w Grupie z realizacją tych celów, unikaniem podejmowania nadmiernego ryzyka w tym obszarze oraz dezinformacji w zakresie działań Grupy dot. ESG (unikanie tzw. praktyk „green-washing”).

Dodatkowo obszar ESG: środowisko, społeczna odpowiedzialność oraz ład korporacyjny, jest jednym z czynników wchodzących w skład wskaźników jakościowych, służących do wyliczenia puli premiowej dla najwyższej kadry zarządzającej i kluczowych pracowników. Waga tego czynnika wynosi od -5% do +5%.

7. Pozostałe transakcje wzajemne z personelem zarządczym

Kredyty i pożyczki

Kredyty i pożyczki udzielone przez Santander Bank Polska S.A. osobom zarządzającym Bankiem oraz ich krewnym wyniosły 2 697 tys. zł według stanu na dzień 31 grudnia 2024 r. wobec 3 667 tys. zł na dzień 31 grudnia 2023 r. Udzielono je na warunkach ogólnie obowiązujących.

Środki ulokowane w Santander Bank Polska S.A. przez osoby zarządzające oraz ich krewnych wyniosły 12 565 tys. zł według stanu na 31 grudnia 2024 r. wobec 7 701 tys. zł na 31 grudnia 2023 r.

8. Polityka różnorodności

Fundamenty postawy wspierającej różnorodność

Santander Bank Polska S.A. przestrzega przepisów prawa dotyczących różnorodności, integracji i równości szans. Stosuje dobre praktyki promujące różnorodność i dba o równe traktowanie pracowników i pozostałych interesariuszy bez względu na płeć, wiek, wykształcenie, stan zdrowia, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, status rodzinny czy orientację seksualną.

Poszanowanie indywidualności, propagowanie równego traktowania i przeciwdziałanie dyskryminacji to elementy wielu obowiązujących w Banku polityk i procedur, w tym „Polityki odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”, „Polityki różnorodności w składzie Zarządu”, „Polityki „Szacunek i godność” oraz „Polityki kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska S.A.”.

Ponadto Santander Bank Polska S.A. – jako sygnatariusz Karty Różnorodności (międzynarodowej inicjatywy wspieranej przez Komisję Europejską) – przyjął na siebie zobowiązanie do szanowania i wspierania różnorodności. Bank jest też członkiem Stowarzyszenia Forum Odpowiedzialnego Biznesu oraz Polskiego Stowarzyszenia ESG. Podstawa kultury organizacyjnej Banku to szacunek dla indywidualności, równe traktowanie i przeciwdziałanie dyskryminacji.

Kultura różnorodności i inkluzywności wspierana jest w Banku przez takie inicjatywy jak: Ambasadorzy Różnorodności (kadra najwyższego szczebla zarządzającego promująca te wartości), Sieci Pracownicze (oddolne inicjatywy pracownicze skupione wokół promocji różnorodności), akcje edukacyjne, szkolenia, webinaria (np. Miesiąc Różnorodności). Działalność Banku w tym obszarze wzmacniana jest przez strategiczne partnerstwa z organizacjami eksperckimi: Share the Care, UN Global Compact Network Poland, Vital Voices, Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Bank znalazł się w zestawieniu najbardziej zaawansowanych pracodawców w Polsce, jeśli chodzi o różnorodność i inkluzywność. Zestawienie to powstało w wyniku badania Diversity IN Check, sprawdzającego poziom dojrzałości organizacji w zarządzaniu różnorodnością i budowaniu włączającego środowiska pracy. Badanie przeprowadzane jest przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, które koordynuje Kartę Różnorodności w Polsce. Bank uzyskał też liczne nagrody doceniające postępowanie Banku, m.in. tytuł „Top Employer” za lata 2023-2025, certyfikat „Great Place to Work!”, „Biały Listek CSR” Polityki 2024, tytuł „Etyczna Firma” przyznany przez Pulsu Biznesu oraz certyfikat „Równa firma” przyznawany przez magazyn Forbes Women.

Polityka różnorodności w odniesieniu do organów nadzorujących i zarządzających

[ESRS 2, Wymóg dotyczący ujawniania informacji GOV-1 – Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych]

Bank realizuje strategię różnorodności w procesach doboru, oceny kwalifikacji oraz sukcesji organów nadzorujących i zarządzających.

W ww. procesach zapewniono brak jakiegokolwiek dyskryminacji, w szczególności dotyczącej płci, rasy, koloru skóry, pochodzenia, uwarunkowań genetycznych, religii lub przekonań, przynależności do mniejszości narodowej, posiadanego majątku, urodzenia, niepełnosprawności, wieku czy orientacji seksualnej.

Regulacje wewnętrzne Banku bazują w tym zakresie na wspólnych wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych oraz Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego nr EBA/GL/2021/06, przy uwzględnieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy – Prawo bankowe oraz kodeksu spółek handlowych.

Bank dba o to, aby członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej charakteryzowali się szerokim zakresem kompetencji, wysokimi kwalifikacjami zawodowymi, adekwatnym doświadczeniem zawodowym, umiejętnościami i nieposzlakowaną opinią oraz aby byli odpowiednio zróżnicowani pod względem wieku, wykształcenia, doświadczenia i pochodzenia geograficznego. Bank dąży także do osiągnięcia odpowiedniej reprezentacji płci w składzie tych organów.

Obowiązująca w Santander Bank Polska S.A. „Polityka różnorodności w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A.” propaguje zróżnicowanie członków Zarządu pod względem ich cech i kwalifikacji w celu pozyskania różnych punktów widzenia i szerokiego zakresu doświadczeń, przeciwdziałania wykluczeniu (propaguje inkluzywność), a także zapewnia niezależność opinii oraz szerokie spektrum kryteriów decyzyjnych.

Zgodnie z ww. polityką, Rada Nadzorcza dąży do osiągnięcia poziomu co najmniej 30% kobiet w składzie Zarządu do 2025 r., a także zapewnia zróżnicowanie pod względem wieku i pochodzenia geograficznego.

Ponadto, „Polityka mianowania i sukcesji Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.” ma na celu zapewnienie ciągłości realizacji procesów biznesowych na najwyższych szczeblach zarządzania przy zachowaniu jak największej równowagi w składzie ww. kadr ze względu na płeć, wiedzę, umiejętności i doświadczenie.

W odniesieniu do Rady Nadzorczej postanowienia w zakresie zapewnienia różnorodności zawiera „Polityka oceny odpowiedniości członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.” oraz „Polityka mianowania i sukcesji Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.”, które wymagają, aby kandydaci na członków Rady Nadzorczej i Zarządu – oprócz adekwatnego wykształcenia, doświadczenia zawodowego i nieposzlakowanej opinii – odznaczali się szerokim zakresem cech i kompetencji oraz niezależnością sądów i opinii. Ponadto, pierwsza z wymienionych polityk zakładała osiągnięcie reprezentacji kobiet w składzie Rady Nadzorczej w przedziale 40%-60% do 2025 r., co zostało zrealizowane.

W celu osiągnięcia ww. poziomów reprezentacji płci w Zarządzie i Radzie Nadzorczej, Komitet Nominacji Rady Nadzorczej uwzględniła zasoby całej Grupy Santander oraz cele biznesowe w działalności transgranicznej. Ponadto, dokłada starań, aby w planach sukcesji zapewniona była odpowiednia liczba kobiet, pozwalająca na osiągnięcie wartości docelowej, oraz aby kobiety wskazane w planach sukcesji osiągnęły odpowiedni poziom gotowości do objęcia funkcji w zakładanym horyzoncie czasowym.

Na dzień 31 grudnia 2024 r. w Radzie Nadzorczej zasiadały cztery kobiety: Danuta Dąbrowska, Dominika Bettman, Isabel Guerreiro i Kamilla Marchewka-Bartkowiak (łącznie 40% składu). W Zarządzie kobiety reprezentowane były przez Dorotę Strojkową zarządzającą Pionem Partnerstwa Biznesowego oraz Magdalenę Proęg-Stępień, zarządzającą Pionem Bankowości Detalicznej (20% składu Zarządu). W organach nadzorujących i zarządzających kobiety stanowiły łącznie 30%.

Rada Nadzorcza i Zarząd Banku składają się z osób o różnej płci i wieku oraz różnym doświadczeniu i wykształceniu. Stopień zróżnicowania w ramach ww. grup ilustrują następujące tabele i wykresy (wg stanu na dzień 31.12.2024 r.):

<u>Liczba członków niezależnych</u>	<u>Liczba osób (odsetek)</u>	
Rada Nadzorcza	5 (50%)	

<u>Liczba członków wykonawczych i niewykonawczych</u>	<u>Liczba osób</u>
Członkowie Zarządu (wykonawczy)	10
Członkowie Rady Nadzorczej (niewykonawczy)	10

<u>Płeć</u>	<u>Kobiety</u>	<u>Mężczyźni</u>
Rada Nadzorcza	4	6
Zarząd	2	8

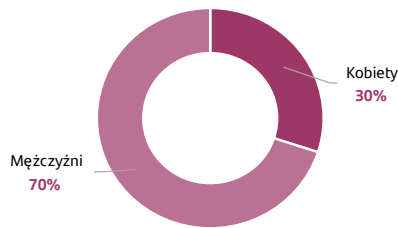
<u>Wiek</u>	<u>31-40 lat</u>	<u>41-50 lat</u>	<u>51-60 lat</u>	<u>powyżej 60 lat</u>
Rada Nadzorcza	-	1	7	2
Zarząd	1	4	5	-

<u>Staż w organach Santander Bank Polska S.A. ¹⁾</u>	<u>do 5 lat</u>	<u>6-10 lat</u>	<u>11-15 lat</u>	<u>16-20 lat</u>	<u>21-25 lat</u>
Rada Nadzorcza	6	2	2	-	-
Zarząd	5	3	2	-	-

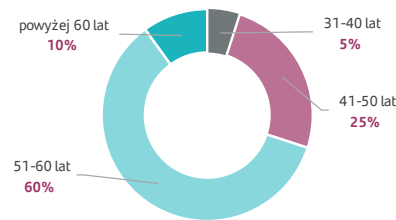
1) Od daty pierwszego powołania do pełnienia funkcji w Radzie Nadzorczej lub Zarządzie.

<u>Doświadczenie międzynarodowe</u>	<u>Liczba osób</u>
Rada Nadzorcza	7
Zarząd	5

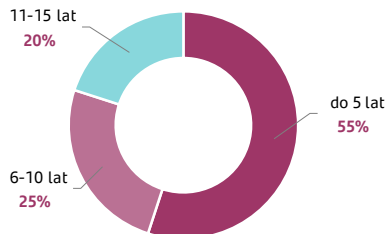
Płeć kadry nadzorującej i zarządzającej
Santander Bank Polska S.A.



Wiek kadry nadzorującej i zarządzającej
Santander Bank Polska S.A.



Staż kadry nadzorującej i zarządzającej
w Santander Bank Polska S.A.



9. System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w sprawozdawczości finansowej

Cel systemu kontroli wewnętrznej

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. funkcjonuje system kontroli wewnętrznej, który wraz z systemem zarządzania ryzykiem, stanowi istotny element systemu zarządzania w Grupie.

System kontroli wewnętrznej wspiera procesy decyzyjne, zwiększa skuteczność i efektywność działania organizacji, zapewnia przestrzeganie zasad zarządzania ryzykiem, obowiązujących przepisów prawa, regulacji i standardów wewnętrznych, wymogów nadzorczych i najlepszych praktyk rynkowych. Efektywny system przekłada się m.in. na wiarygodność sprawozdawczości finansowej oraz jej zgodność z przepisami prawa, międzynarodowymi standardami, regulacjami wewnętrznymi i zaleceniami nadzorczymi.

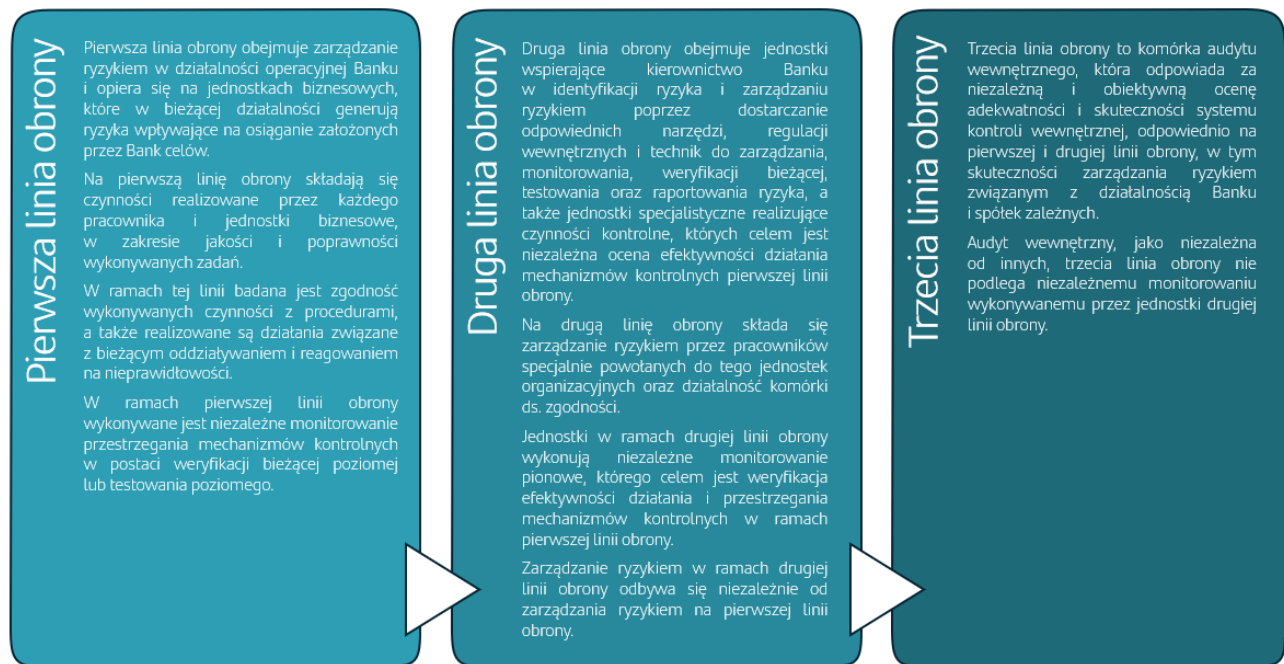
Organizacja i funkcjonowanie systemu kontroli wewnętrznej

Zarząd Banku odpowiada za projektowanie, wdrożenie i skuteczne funkcjonowanie systemu kontroli wewnętrznej we wszystkich jednostkach organizacyjnych, aktualizację regulacji wewnętrznych i ustanowienie kryteriów oceny adekwatności i skuteczności tego systemu. Jest też odpowiedzialny za zapewnienie ciągłości działania systemu oraz weryfikację jego mechanizmów i procedur, a także określenie i wdrożenie działań mających na celu usunięcie zidentyfikowanych niedociągnięć i nieprawidłowości.

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad wprowadzeniem i zapewnieniem funkcjonowania adekwatnego i skutecznego systemu kontroli wewnętrznej w oparciu o informacje uzyskane od komórki ds. zgodności, komórki audytu wewnętrznego, Zarządu Banku oraz Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności oraz dokonuje jego corocznej oceny.

System kontroli wewnętrznej oraz system zarządzania ryzykiem w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. bazują na koncepcji trzech linii obrony.

Trzy linie obrony w systemie kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem



Zgodnie z obowiązującym w Banku „Modelem funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej w Santander Bank Polska S.A.” na wszystkich trzech liniach obrony, pracownicy banku, w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych, odpowiednio stosują mechanizmy kontrolne lub niezależnie monitorują przestrzeganie mechanizmów kontrolnych.

System kontroli wewnętrznej jest dostosowany do struktury organizacyjnej, a także do wielkości oraz stopnia złożoności działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Obejmuje on wszystkie jednostki Banku oraz podmioty zależne. W szczególności adekwatność i skuteczność systemu kontroli wewnętrznej uwzględnia stopień skomplikowania funkcjonujących procesów, zasoby, którymi dysponuje, ryzyko zaistnienia nieprawidłowości w zakresie poszczególnych procesów oraz ocenę dotychczasowej adekwatności i skuteczności pierwszej, drugiej i trzeciej linii obrony. Zarząd Banku, Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności oraz Rada Nadzorcza są regularnie informowani w szczególności o znaczących i krytycznych nieprawidłowościach systemu kontroli wewnętrznej, jak również o statusie realizacji działań naprawczych przez odpowiedzialne za nie jednostki organizacyjne.

System kontroli wewnętrznej w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. został zbudowany w oparciu o wymagania zdefiniowane w Rozporządzeniu Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej oraz polityki wynagrodzeń w bankach oraz Rekomendacji H wydanej przez KNF w sprawie systemu kontroli wewnętrznej w bankach.

Ponadto funkcjonujący system kontroli wewnętrznej jest dostosowany do specyficznych wymogów, m.in.:

- ustawy Sarbanes-Oxley (SOX),
- tzw. Reguły Volckera (sekcja 619 Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act),
- Zasad skutecznej agregacji danych o ryzyku i raportowania ryzyka tzw. RDA/RRF (Basel Committee on Banking Supervision 239: Principles for effective risk data aggregation and risk reporting),
- Regulacji FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act),
- Rozporządzenia RODO,
- Rozporządzenia EMIR,
- Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady MIFID II.

Na potrzeby niniejszego sprawozdania skupiono się szczegółowo na mechanizmach kontrolnych w procesach sprawozdawczości finansowej, jednakże system kontroli wewnętrznej pokrywa wszystkie istotne obszary działalności Banku.

W kontekście ustawy Sarbanes-Oxley (SOX) Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. traktowana jest jako istotna i niezależna organizacja w strukturach Grupy Santander. Nakłada to na Santander Bank Polska S.A. obowiązek wdrożenia, utrzymania i przeprowadzenia oceny efektywności środowiska kontroli wewnętrznej zgodnie z wymogami ww. ustawy. W związku z tym **kierownictwo Banku** potwierdza w procesie corocznej certyfikacji, że wdrożone mechanizmy kontrolne w skuteczny sposób minimalizują ryzyko niewykrycia istotnych błędów w sprawozdaniu finansowym.

Proces certyfikacji za 2024 r. objął kluczowe obszary działalności Santander Bank Polska S.A., bazując na rozwiązaniach i metodologii stosowanej w Grupie Santander. Kierownictwo Banku potwierdziło, iż w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. – w ramach certyfikacji na zgodność z wymogami ustawy Sarbanes-Oxley realizowanej za rok 2024 – nie wystąpiły zdarzenia, które w istotny sposób wpłynęłyby na przebieg badanych procesów oraz efektywność środowiska kontroli wewnętrznej nad sprawozdawczością finansową.

Mechanizmy kontrolne w procesach sprawozdawczości finansowej

Jednym z głównych celów systemu kontroli wewnętrznej jest uzyskanie pełnej rzetelności i wiarygodności sprawozdawczości finansowej.

W ramach zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych Bank śledzi zmiany w przepisach i regulacjach zewnętrznych odnoszących się do wymogów sprawozdawczych banków. Na bieżąco aktualizuje stosowane zasady rachunkowości oraz zakres i formę ujawnień w sprawozdaniach finansowych. Bank sprawuje też funkcje kontrolne w stosunku do konsolidowanych spółek zależnych za pośrednictwem swoich przedstawicieli w Radach Nadzorczych poszczególnych podmiotów.

Przygotowanie danych w systemach źródłowych podlega sformalizowanym procedurom operacyjnym i akceptacyjnym, które określają zakres kompetencji poszczególnych osób. Przetwarzanie danych na potrzeby sprawozdawczości finansowej jest objęte adekwatnymi mechanizmami kontrolnymi, takimi jak procedury zabezpieczenia danych czy specjalistyczne kontrole wewnętrzne monitorujące i testujące ich poprawność i rzetelność. Wszelkie ręczne korekty danych finansowych, w tym wynikające z decyzji zarządczych, poddawane są ścisłemu nadzorowi, który obejmuje wszystkie systemy informatyczne wykorzystywane w procesie sporządzania sprawozdań finansowych. Systemy te spełniają wymogi integralności i cyberbezpieczeństwa dla architektury informatycznej oraz posiadają aktualizowane na bieżąco awaryjne plany ciągłości działania.

Nad jakością wejściowych danych finansowych czuwa Departament Kontroli Informacji. Departament Kontroli Finansowej sprawuje kontrolę nad spójnością i kompletnością ksiąg Banku, natomiast Departament Sprawozdawczości odpowiada za sporządzanie sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej, w tym monitoruje sprawozdania spółek zależnych pod kątem ich poprawności, spójności i kompletności. Wymienione departamenty funkcjonują w strukturach Pionu Rachunkowości i Kontroli Finansowej, a ich zakresy odpowiedzialności pozwalają na zachowanie podziału między jednostki zaplecza i wykonawcze. Proces przygotowywania sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej oparty jest na danych księgowych z aplikacji sprawozdawczej i jest w dużej części zautomatyzowany, z uwzględnieniem modułu konsolidacyjnego. Dodatkowe informacje merytoryczne, zarówno jakościowe, jak i ilościowe pochodzą z jednostek organizacyjnych Grupy zgodnie z zakresem kompetencji.

→ Dodatkowo adekwatność i skuteczność mechanizmów kontrolnych w procesie sprawozdawczości finansowej podlega niezależnej ocenie w ramach corocznej certyfikacji na zgodność z wymogami ustawy Sarbanes-Oxley przeprowadzanej przez zewnętrznego audytora.

Proces sprawozdawczości finansowej podlega wielostopniowej weryfikacji:

- Sprawozdania finansowe podlegają weryfikacji analitycznej przez specjalistów i kierownictwo jednostek zaangażowanych w ich przygotowanie, a także przez wyspecjalizowane podmioty/struktury kontrolujące, w tym:
 - ✓ Roczne i półroczne sprawozdania finansowe podlegają obowiązkowej ocenie **biegłego rewidenta**.
 - ✓ Sprawozdania finansowe są formalnie zatwierdzane przez **Komitet ds. Ujawnień**, który jest odpowiedzialny za weryfikację, czy przed publikacją zewnętrzną informacje finansowe Grupy Santander Bank Polska S.A. spełniają wymagania prawne i regulacyjne.
- Sprawozdania finansowe przedkładane są do akceptacji Zarządu Banku i zatwierdzane przez wszystkich członków Zarządu poprzez złożenie elektronicznego podpisu kwalifikowanego.
- Roczne i okresowe sprawozdania finansowe podlegają także przeglądowi przez Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności Rady Nadzorczej oraz przyjęciu przez Radę Nadzorczą.
- **Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności** odpowiada za monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej, uwzględniając m.in. informacje w zakresie zmian w polityce rachunkowości i sprawozdawczości, a także dokonuje analizy wszystkich zaleceń audytora zewnętrznego kierowanych do **Zarządu Banku** oraz odpowiedzi **Zarządu** w tym zakresie, jak również nadzoruje ich wdrożenie.

10. Audytor zewnętrzny

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych

Zgodnie ze statutem Banku oraz obowiązującymi przepisami, Rada Nadzorcza Santander Bank Polska S.A., na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności, uchwałą nr 161/2023 z dnia 13 grudnia 2023 r. dokonała po raz kolejny wyboru PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. (PwC) jako podmiotu uprawnionego do przeprowadzenia:

- przeglądu półrocznych sprawozdań finansowych Banku i półrocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Banku za I półrocze 2024 r.;
- badania sprawozdań finansowych Banku i skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Banku za 2024

W dniu 26 czerwca 2024 r. Bank zawarł umowę z PwC o przeprowadzenie badania i przeglądu sprawozdań finansowych za okresy wskazane powyżej.

Znowelizowana Ustawa o rachunkowości, która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2025 r., wprowadziła obowiązek atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju przez biegłego rewidenta posiadającego odpowiednie uprawnienia. Bank powierzył te czynności PwC jako firmie audytorskiej

wybranej do badania sprawozdania finansowego z zachowaniem wszystkich niezbędnych procedur. Umowa w sprawie atestacji sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju została zawarta z PwC w dniu 20 grudnia 2024 r.

Bank jest klientem ww. firmy audytorskiej od 2016 r. Korzysta też z usług doradczych świadczonych przez tę spółkę i inne podmioty sieci PwC. Zdaniem Banku świadczone usługi nie mają wpływu na zapewnienie wymaganego poziomu bezstronności i niezależności audytora.

Santander Bank Polska S.A. i Banco Santander S.A. zatrudniają audytora z tej samej sieci, co zapewnia spójne podejście w procesie realizacji audytu w skali całej Grupy Santander.

Santander Bank Polska S.A. wybiera podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych zgodnie z „Polityką powoływania audytora zewnętrznego” (przyjętą przez Radę Nadzorczą w dniu 4 października 2017 r. na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności i zmienioną w dniu 25 kwietnia 2019 r.), która jest zgodna z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 537/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego oraz ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Szczegółowe zasady współpracy z firmą audytorską i zespołem wykonującym badanie reguluje w Banku „Polityka świadczenia usług audytorskich Santander Bank Polska S.A.” z 6 maja 2021 r.

Badanie sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za okres zakończony 31 grudnia 2024 r. jest dziewiątym rokiem współpracy z PwC w roli audytora sprawozdań finansowych Grupy. Mając na uwadze ograniczenia wynikające z rozporządzenia UE nr 537/2014 w zakresie maksymalnego okresu współpracy z firmą audytorską, Grupa rozpoczęła niezbędne przygotowania do wyboru podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych za rok 2026 oraz 2027.

Procedura wyboru audytora zewnętrznego

Decyzję o powołaniu lub ponownym wyborze podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych Banku i Grupy podejmuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności.

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

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

wybór audytora po raz pierwszy

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

Ponowny wybór audytora

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

- Bank/Grupa stosuje obowiązujące przepisy prawa w zakresie minimalnego i maksymalnego okresu współpracy z firmą audytorską oraz minimalnych okresów karencji po zakończeniu współpracy.

W obecnym stanie prawnym nieprzerwany okres zatrudnienia tej samej firmy audytorskiej nie może trwać dłużej niż 10 lat, co wynika z treści rozporządzenia UE nr 537/2014.

Rekomendacja Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności, sporządzona przed wyborem firmy PwC do przeprowadzenia przeglądu i badania sprawozdań finansowych Santander Bank Polska S.A. i jego Grupy Kapitałowej za 2023 r i 2024 r., spełniła wymagane kryteria i została przedłożona Radzie Nadzorczej w ramach procedury wyboru przeprowadzonej zgodnie z obowiązującymi zasadami (w trybie ponownego wyboru podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych). Proces uwzględniał m.in. ocenę niezależności PwC oraz jakości dotychczas świadczonych usług.

Usługi dozwolone niebędące badaniem

Zasady świadczenia na rzecz Santander Bank Polska S.A. dozwolonych usług niebędących audytem finansowym przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, podmioty powiązane z tą firmą audytorską lub członków sieci firmy audytorskiej reguluje „Polityka świadczenia usług związanych z audytem i usług nieaudytowych przez audytora”, zaopiniowana przez Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności i zatwierdzona przez Radę Nadzorczą w dniu 29 września 2021 r. Polityka ta spełnia wymogi Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym oraz regulacje unijne, w tym Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 537/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego oraz Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2014/56/EU z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie ustawowych badań rocznych sprawozdań finansowych i skonsolidowanych sprawozdań finansowych.

Zgodnie z ww. polityką:

- Zatrudnienie audytora mającego świadczyć usługi związane z audytem lub dozwolone usługi nieaudytowe wymaga uprzedniej akceptacji Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności w oparciu o wcześniej przeprowadzoną ocenę, czy świadczenie przez audytora takich usług nie będzie miało wpływu na jego niezależność.
- Raz do roku, przed zakończeniem badania rocznego sprawozdania finansowego Grupy, Komitet otrzymuje zbiorczą informację o usługach nieaudytowych i dokonuje oceny ich wpływu na niezależność i obiektywizm biegłego rewidenta.
- W przypadku, gdy biegły rewident lub firma audytorska świadczą dozwolone usługi nieaudytowe przez okres co najmniej trzech kolejnych lat na rzecz jednostki badanej, jej jednostki dominującej lub jednostek przez nią kontrolowanych, całkowite wynagrodzenie z tytułu takich usług jest ograniczone do maksimum 70% średniego całkowitego wynagrodzenia za usługi badania ustawowego świadczone przez trzy ostatnie lata w ujęciu jednostkowym i skonsolidowanym na rzecz ww. jednostek. Powyższy limit nie obowiązuje, jeżeli audytor zaprzestał świadczenia usług nieaudytowych przez co najmniej jeden rok.

Zakres usług dozwolonych (które, zgodnie z obowiązującymi przepisami, audytor może świadczyć równoległe z badaniem sprawozdań finansowych Banku/Grupy) obejmuje usługi związane z audytem (np. przegląd śródrocznych sprawozdań finansowych, usługi atestacyjne) i usługi nieaudytowe (np. ogólne doradztwo).

Przedmiotowa polityka wskazuje też katalog usług zabronionych. W szczególności, audytor nie może:

- audytować i/lub weryfikować swojej własnej pracy (autokontrola);
- pełnić funkcji zarządczej w audytowanej spółce lub pełnić funkcji zarządczej związanej ze świadczonymi usługami (funkcje zarządcze);
- pełnić roli przedstawiciela badanej spółki bądź Grupy (obrona).

Nie może też m.in. wykonywać usług księgowych, finansowych, aktuarialnych, outsourcingowych (w ramach audytu wewnętrznego), mediacyjnych oraz z zakresu wyceny, projektowania i wdrażania systemów informacji finansowej lub określonych usług podatkowych.

Firma audytorska PwC, której powierzono badanie sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. i jego Grupy Kapitałowej za lata 2023 i 2024, świadczyła w minionym roku (wraz z innymi podmiotami z sieci PwC) usługi dozwolone niebędące badaniem m.in. w następującym zakresie:

- przegląd śródrocznych sprawozdań finansowych Banku/Grupy;
- weryfikacja pakietów konsolidacyjnych;
- weryfikacja ujawnień w zakresie adekwatności kapitałowej;
- weryfikacja sprawozdania z wynagrodzeń Zarządu i Rady Nadzorczej;
- usługi wykonywane w związku z prospektem emisyjnym;
- usługi atestacyjne w zakresie przechowywania aktywów klientów;
- usługa atestacji raportu zrównoważonego rozwoju spółki za 2024 r.;
- usługi atestacyjne w zakresie zarządzania ryzykiem oraz dotyczące prospektów informacyjnych dla Santander TFI S.A.;
- usługi dotyczące wydania listów poświadczających w związku z prospektem emisyjnym EMTN.

Zatrudnienie firmy audytorskiej PwC oraz innych podmiotów tej sieci do wykonania ww. dozwolonych usług niebędących badaniem zostało zaakceptowane przez Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności. Przed przedłożeniem stosownych rekomendacji Radzie Nadzorczej niezależność usług audytora w procesie badania sprawozdań została zweryfikowana pozytywnie.

Wynagrodzenie audytora zewnętrznego

Poniżej podano wynagrodzenie należne PricewaterhouseCoopers Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Audyt sp.k. (PwC) za 2023 r. i 2024 r. z tytułu badania sprawozdań finansowych Santander Bank Polska S.A. i spółek zależnych oraz świadczenia usług związanych z audytem i innych usług dozwolonych w oparciu o zawarte umowy.

Wynagrodzenie audytora zewnętrznego (w tys. zł)	Rok obrotowy kończący się 31.12.2024	Rok obrotowy kończący się 31.12.2023
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do jednostki dominującej ¹⁾	3 869	4 516
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do jednostek zależnych	3 051	2 786
Wynagrodzenie z tytułu innych usług atestacyjnych, w tym przeglądu w odniesieniu do jednostki dominującej i jednostek zależnych ²⁾	3 533	1 574
Wynagrodzenie z tytułu usług innych niż poświadczające ³⁾	420	414

- 1) Wynagrodzenie za badanie wykonane przez PricewaterhouseCoopers sp. z o.o. Audyt sp. k. w 2023 r. i 2024 r. w oparciu o zawarte z Santander Bank Polska S.A. Umowy o przeprowadzenie badania i przeglądu sprawozdań finansowych z dnia 26 czerwca 2024 r. i 28 czerwca 2023 r. obejmujące usługę atestacyjną dotyczącą zgodności rocznych sprawozdań finansowych z wymogami Jednolitego Europejskiego Formatu Elektronicznego („ESEF”). W 2023 r. - w oparciu o aneks nr 1 z 26 października 2023 r. do umowy z 28 czerwca 2023 r. - PwC dodatkowo przeprowadził badanie śródrocznego skróconego sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. specjalnego przeznaczenia za okres 9 miesięcy zakończony 30 września 2023 r.
- 2) Wynagrodzenie za przegląd sprawozdań finansowych na podstawie umów wymienionych w pkt 1 oraz za usługi atestacyjne dotyczące: ujawnień w zakresie adekwatności kapitałowej, raportu o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej, oceny spełnienia przez Bank wymogów dotyczących przechowywania aktywów klientów oraz raportu dotyczącego systemu zarządzania ryzykiem i prospektów informacyjnych dla Santander TFI S.A. Ponadto spółka PwC przeprowadziła atestację raportu zrównoważonego rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 r. na podstawie umowy z 20 grudnia 2024 r., a rok wcześniej świadczyła usługi atestacyjne w związku z raportem w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu za 2023 r.
- 3) Wynagrodzenie z tytułu usług innych niż poświadczające dotyczy wydania w obu analizowanych okresach listów poświadczających w związku z prospektem emisyjnym EMTN.



XIII. Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska za 2024 rok

Spis treści

Podstawa sporządzenia	193
Ogólna podstawa sporządzenia oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju (BP-1)	193
Ujawnienia informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności (BP-2)	194
1. Ogólne ujawnianie informacji (Zrównoważony rozwój Grupy Kapitałowej)	196
1.1. Zarządzanie oddziaływaniem, ryzykiem i możliwościami	196
Opis procesu służącego identyfikacji i ocenie istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości (IRO-1)	196
Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości (E1.IRO-1)	201
1.2. Strategia w zakresie zrównoważonego rozwoju Grupy Kapitałowej	204
Strategia, model biznesowy i tańcuch wartości (SBM-1)	204
Interesy i opinie zainteresowanych stron (SBM-2)	208
Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym (SBM-3)	209
1.3. Ład korporacyjny	218
Rola Zarządu i Rady Nadzorczej (GOV-1)	218
Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem (GOV-2)	221
Uwzględnienie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt (GOV-3)	223
Oświadczenie dotyczące należytej staranności (GOV-4)	224
Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju (GOV-5)	225
2. Informacje o środowisku – zmiana klimatu (ESRS E1)	226
2.1. Strategia	226
Istotne wpływy, ryzyka i szanse w obszarze zmian klimatu	226
Plan transformacji na potrzeby łagodzenia zmian klimatu (E1-1)	227
2.2. Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (E1-2)	228
Istotne wpływy, ryzyka i szanse związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej	228
Polityki zarządzania wpływami, ryzykami i szansami związanymi z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (MDR-P)	228
2.3. Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej (E1-3)	230
Kluczowe działania podejmowane przez nas w ramach realizacji polityk klimatycznych (MDR-A)	230
2.4. Mierniki i cele	234
Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (E1-4)	234
Zużycie energii i koszyk energetyczny (E1-5)	234
Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych (E1-6)	235
Pozostałe ujawnienia dotyczące klimatu (E1-7, E1-8, E1-9)	239
Ujawnienia związane z rozporządzeniem 2020/852	239
3. Informacje dotyczące kwestii społecznych	273
3.1. Nasi pracownicy – własne zasoby pracownicze (ESRS S1)	273
3.1.1 Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami	273
Polityki związane z własnymi zasobami pracowniczymi (S1-1)	273
Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze (S1-3)	278
Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na własne zasoby pracownicze oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami wykorzystywaniu istotnych szans związanych z własnymi zasobami pracowniczymi oraz skuteczność tych działań (S1-4) (MDR-A)	279
3.1.2 Mierniki i cele	280
Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami (S1-5)	280
Charakterystyka pracowników jednostki (S1-6)	282
Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze jednostki (S1-7)	283
Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego (S1-8)	283
Wskaźniki różnorodności (S1-9)	284

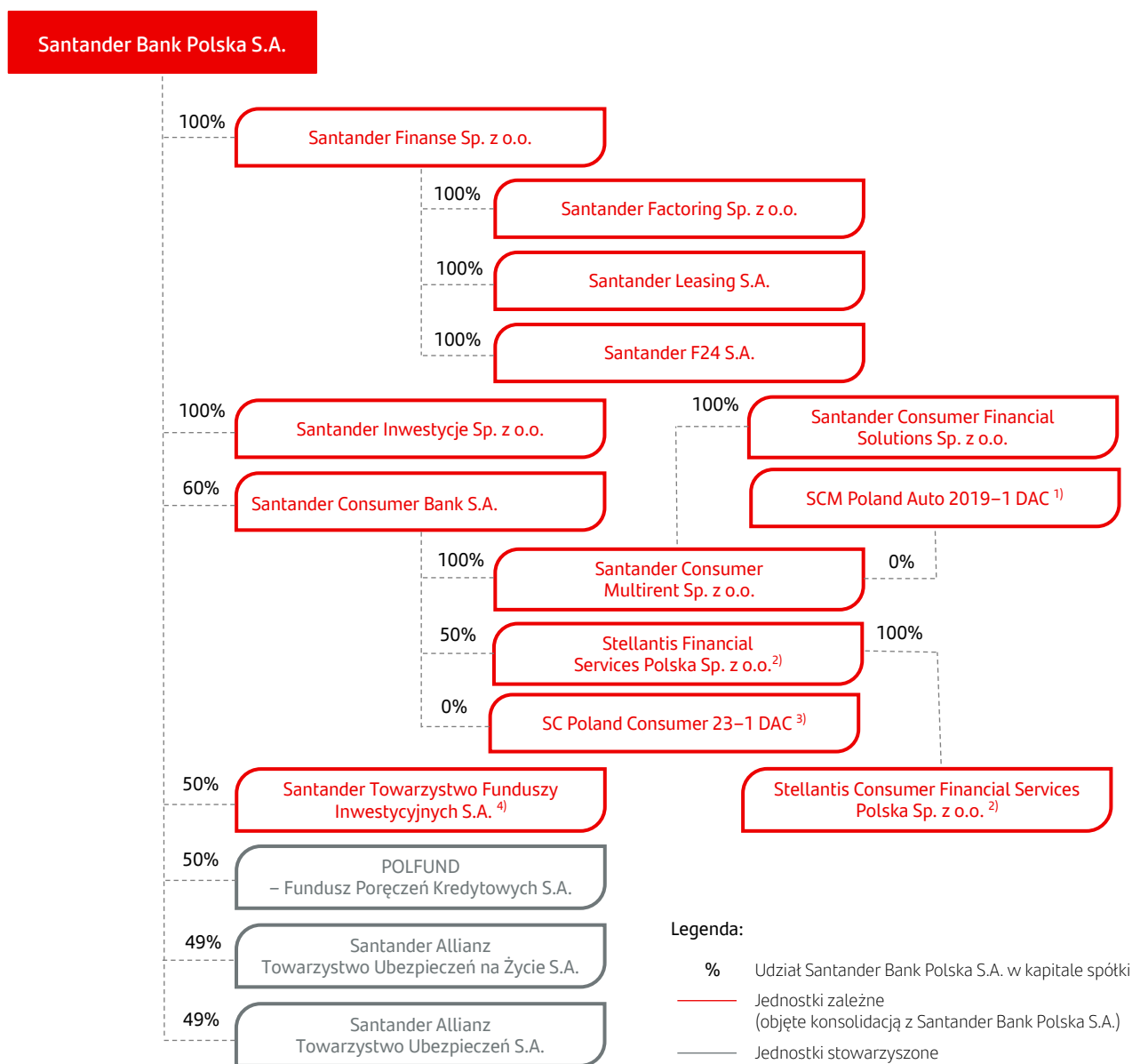
Adekwatna płaca (S1-10)	284
Ochrona socjalna (S1-11)	284
Osoby z niepełnosprawnościami (S1-12)	285
Mierniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności (S1-13)	285
Mierniki bezpieczeństwa i higieny pracy (S1-14)	286
Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym (S1-15)	287
Mierniki wynagrodzeń (nieskorygowana luka płacowa i całkowite wynagrodzenie) (S1-16)	287
Roczny wskaźnik całkowitego wynagrodzenia na 31 grudnia 2024 roku	287
Incydenty, skargi i poważne wptywy na przestrzeganie praw człowieka (S1-17)	288
3.2. Nasi klienci – konsumenci i użytkownicy końcowi (ESRS S4)	288
3.2.1 Zarządzanie oddziaływaniem, ryzykiem i możliwościami	288
Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi (S4-1)	288
Podejmowanie działań dotyczących istotnych wptywów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań (S4-4) (MDR-A)	291
Procesy współpracy w zakresie wptywów z konsumentami i użytkownikami końcowymi (S4-2)	295
Procesy naprawy skutków negatywnych wptywów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych (S4-3)	296
3.2.2 Mierniki i cele	297
Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wptywami, zwiększenia pozytywnych wptywów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami (S4-5)	297
3.3. Dotknięte społeczności	298
3.3.1 Zarządzanie oddziaływaniem, ryzykiem i możliwościami	298
Polityki związane z dotkniętymi społecznościami (S3-1)	298
Podejmowanie działań dotyczących istotnych wptywów na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań (S3-4) (MDR-A)	299
Procesy współpracy w zakresie wptywów z dotkniętymi społecznościami (S3-2)	301
Procesy naprawy skutków negatywnych wptywów i kanały zgłaszania wątpliwości przez dotknięte społeczności (S3-3)	302
3.3.2 Mierniki i cele	302
Cele zarządzania wptywem, ryzykami i szansami związanymi z dotkniętymi społecznościami (S3-5)	302
4. Informacje związane z ładem korporacyjnym – Postępowanie w biznesie (G1)	304
4.1. Zarządzanie	304
Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna (G1-1)	304
Zarządzanie stosunkami z dostawcami (G1-2) oraz praktyki płatnicze (G1-6)	308
Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie (G1-3)	309
4.2. Mierniki i cele	312
Cele związane z postępowaniem w biznesie (MDR-T)	312
Incydenty związane z korupcją lub przekupstwem (G1-4)	312
5. Dodatkowe informacje	313
Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju (IRO-2)	313

Podstawa sporządzenia

Ogólna podstawa sporządzenia oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju (BP-1)

Zgodnie z Ustawą o rachunkowości, z dnia 29 września 1994 r. Dz. U. 1994 Nr 121 poz. 591 z póź. zm. (dalej „UoR”) i Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464¹ (tzw. CSRD) dotyczącą sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju, jako Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. (dalej: „Grupa Kapitałowa”) przygotowaliśmy nasze pierwsze Skonsolidowane oświadczenie o zrównoważonym rozwoju (dalej: „oświadczenie o zrównoważonym rozwoju” lub „oświadczenie”). Opracowaliśmy je zgodnie z Europejskimi Standardami Sprawozdawczości w zakresie Zrównoważonego Rozwoju (dalej: „ESRS”)². Uwzględniliśmy perspektywę podwójnej istotności i wzięliśmy pod uwagę istotne oddziaływania, ryzyka i możliwości w kwestiach środowiskowych, społecznych i postępowania w biznesie. Zakres raportowania jest zgodny z zakresem konsolidacji stosowanym w Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska za 2024 rok.

W skład Grupy Kapitałowej wchodzi:



¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 537/2014, dyrektywy 2004/109/WE, dyrektywy 2006/43/WE oraz dyrektywy 2013/34/UE w odniesieniu do sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju.

² Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2772 z dnia 31 lipca 2023 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/34/UE w odniesieniu do standardów sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju.

Jeśli w oświadczeniu jest mowa o Banku, rozumie się przez to Santander Bank Polska S.A. Jeśli w oświadczeniu mowa jest o Santander Consumer Bank, rozumie się przez to Santander Consumer Bank S.A. oraz spółki zależne Santander Consumer Multirent Sp. z o.o. oraz Santander Consumer Financial Solutions Sp. z o.o. Jeśli jest mowa o Santander Leasing, rozumie się przez to Santander Leasing S.A. oraz Santander Finanse Sp. z o.o. i Santander F24 S.A.

Santander Consumer Bank Polska S.A. jest jednostką zależną Banku, która skorzystała ze zwolnienia z obowiązku sporządzania własnej sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, na podstawie Art. 63u. 1. Ustawy o rachunkowości.

Informacje zawarte w niniejszym oświadczeniu o zrównoważonym rozwoju uwzględniają istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości związane z całym łańcuchem wartości, zarówno na jego wyższym („upstream”), jak i niższym („downstream”) szczeblu, wynikające z relacji biznesowych Grupy Kapitałowej, w tym jej dostawców, partnerów oraz klientów. Aby zdefiniować łańcuch wartości, uwzględniliśmy wskazania CSRD, ESRS oraz uzupełniające ESRS „Wytyczne dotyczące wdrażania w zakresie łańcucha wartości” opracowane przez Europejską Grupę Doradczą ds. Sprawozdawczości Finansowej (EFRAG, ang. European Financial Reporting Advisory Group). Analiza łańcucha wartości, przeprowadzona w ramach procesu badania podwójnej istotności, objęła zarówno bezpośrednio własne operacje Banku i Grupy Kapitałowej, jak i wpływy pośrednie, wynikające z działalności naszych partnerów na każdym etapie łańcucha dostaw oraz w relacjach z klientami (więcej szczegółów odnośnie łańcucha wartości znajduje się w sekcji „Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości”).

Z uwagi na brak takiej konieczności, na potrzeby ujawnień w Oświadczeniu jako Grupa Kapitałowa nie skorzystaliśmy z możliwości pominięcia ujawnienia szczegółowych informacji dotyczących własności intelektualnej, know-how oraz wyników innowacji, która wynika z ESRS 1. Ponadto nie skorzystaliśmy z możliwości zwolnienia z ujawniania informacji o nadchodzących wydarzeniach lub negocjacjach.

Publikacja dotyczy okresu od 1 stycznia 2024 roku do 31 grudnia 2024 roku, a informacje i wskaźniki odnoszą się do Grupy Kapitałowej, chyba że w treści zaznaczono inaczej.

Ujawnienia informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności (BP-2)

Horyzonty czasowe

Horyzonty czasowe dla oddziaływań, ryzyk i możliwości, które odzwierciedlają oczekiwany wpływ na ludzi i środowisko lub oczekiwane skutki finansowe, są identyfikowane zgodnie ze standardem ESRS 1:

- Krótkoterminowy horyzont czasowy: okres jednego roku równy okresowi sprawozdawczemu w sprawozdaniu finansowym.
- Średnioterminowy horyzont czasowy: okres od roku do pięciu lat. W tym horyzoncie czasowym koncentrujemy się na realizacji strategicznych celów operacyjnych i finansowych, uwzględniając istotne ryzyko i możliwości związane ze zrównoważonym rozwojem.
- Długoterminowy horyzont czasowy: okres powyżej 5 lat. Ten horyzont obejmuje nasze długofalowe zobowiązania i aspiracje w zakresie zrównoważonego rozwoju, w tym cele związane z transformacją energetyczną, innowacjami oraz wpływem społecznym i środowiskowym.

Metryki wyznaczone na bazie szacunków lub cechujące się wysokim poziomem niepewności

Większość wskaźników wykorzystywanych w naszym raportowaniu jest oparta na danych rzeczywistych, pozyskiwanych z bezpośrednich źródeł. W przypadkach, gdzie dostęp do pełnych danych rzeczywistych jest ograniczony, stosowane są szacunki, aby zapewnić ciągłość i kompletność raportowanych informacji. Szacowanie wskaźników opiera się na najlepszych dostępnych metodach oraz praktykach sektorowych, które pozwalają w jak najlepszy sposób odzwierciedlić rzeczywiste dane.

Poniższe wskaźniki są wyznaczone przy użyciu metod szacunkowych z uwagi na brak pełnych danych rzeczywistych:

- Zużycie energii elektrycznej: Szacowanie jest stosowane w przypadku niektórych lokalizacji, takich jak strefy Santander i stanowiska zewnętrzne oraz wybrane bankomaty, gdzie brak jest jednostkowych danych o zużyciu energii.
- Energia cieplna: Zużycie energii cieplnej jest oszacowane dla lokalizacji, w których brakuje bezpośrednich pomiarów, bazując na dostępnych danych kosztowych i średnich cenach jednostkowych.
- Szacowanie jest również stosowane w odniesieniu do zużycia energii elektrycznej i cieplnej w ostatnim kwartale okresu sprawozdawczego z uwagi na brak dostępności faktur potwierdzających rzeczywiste zużycie, co wynika z terminów wystawiania i dostarczania faktur przez dostawców energii. Szacunki opierają się na zużyciu z analogicznego okresu z roku poprzedzającego bieżący rok sprawozdawczy.
- Emisje gazów cieplarnianych (GHG, ang. „greenhouse gases”) związane z działalnością klientów. Większość emisji w Zakresie 3 wyliczana jest przy użyciu metodyki Partnership for Carbon Accounting Financials (ang. PCAF), z wykorzystaniem szacunków, ponieważ dostęp do danych rzeczywistych od klientów jest ograniczony.

- Dojazdy pracowników do pracy (Zakres 3): Dane o emisjach związanych z dojazdami pracowników są szacowane na podstawie wyników ankiet przeprowadzonych wśród pracowników, uwzględniających środki transportu wykorzystywane do dojazdu.
- Podróże służbowe (Zakres 3): Wskaźniki emisji z podróży służbowych obejmują zarówno dane rzeczywiste (gdy są dostępne), jak i szacunki, szczególnie w przypadku podróży kolejowych i autobusowych, dla których stosowane są uśrednione dystanse.
- Liczba beneficjentów działań społecznych: W przypadku inicjatyw społecznych, które wspiera wiele organizacji (partnerów) jednocześnie, szacowana liczba beneficjentów działań Grupy Kapitałowej jest proporcjonalna do naszego udziału finansowego w całkowitym budżecie inicjatywy. W przypadku braku narzędzi do dokładnego wycieszenia liczby beneficjentów danej inicjatywy stosowana jest redukcja 30% osób z uwagi na potencjalne podwójne liczenie beneficjentów.

Szczegółowe informacje na temat metodologii wyznaczania powyższych wskaźników oraz zastosowanych metod szacowania zostały przedstawione w poszczególnych podrozdziałach. Aby poprawić dokładność metryk opartych na danych pośrednich, prowadzimy ciągłe działania mające na celu podnoszenie jakości danych. Prowadzimy dialog z klientami i innymi interesariuszami, aby uzyskać bardziej kompleksowe dane rzeczywiste i stopniowo ograniczać stosowanie szacunków. Jednocześnie ulepszamy metody szacowania, wykorzystując dostępne metodologie. Systematycznie weryfikujemy dane od podmiotów zewnętrznych, sprawdzamy ich zgodność z fakturami i ewidencją księgową oraz analizujemy odchylenia od danych historycznych, co pozwala na bieżąco korygować nieścisłości.

Do oceny negatywnego oraz pozytywnego oddziaływania, ryzyk i możliwości oraz stosowanego pomiaru wskaźników dotyczących finansowania określonych grup klientów, w przyszłości można oczekiwać bardziej szczegółowych informacji, biorąc pod uwagę m.in. to, że klienci będą dostarczać dane w swoich raportach zrównoważonego rozwoju, a także zostaną opublikowane wytyczne EFRAGu i nowe standardy branżowe. Jako Grupa Kapitałowa korzystamy z przepisów przejściowych m.in. w zakresie łańcucha wartości. Proces analizy podwójnej istotności oraz oświadczenie obejmują informacje dotyczące przyszłości. Stosowano zatem założenia, osądy, prognozy i projekcje dotyczące m.in. ryzyk klimatycznych i przejścia oraz możliwości. Zatem informacje dotyczące przyszłości odzwierciedlają obecne oczekiwania Grupy i mogą być obciążone ryzykiem niepewności, mogą również podlegać zmianom wynikającym w szczególności ze zmian sytuacji ekonomicznej, regulacji, zmian na rynku czy zmiany klimatu.

Zgodność z Taksonomią UE

W ramach oświadczenia o zrównoważonym rozwoju w sekcji „Ujawnienia związane z rozporządzeniem 2020/852” publikujemy informacje opracowane na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 („Taksonomia UE”).

Włączenie przez odniesienie

W oświadczeniu odnosimy się do kwestii opisanych w innych sekcjach Sprawozdania z działalności lub w innych dokumentach Grupy Kapitałowej. Dotyczy to tematów takich, jak:

- Szczegółowe informacje o doświadczeniu Członków Zarządu, które znajdują się w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”
- Informacje o segmentach biznesowych w wymiarach profilu klienta i linii produktowych znajdują się w rozdz. VIII „Rozwój działalności biznesowej w 2024 r.”
- Szczegółowe informacje o podejmowanych działaniach w obszarze własnych zasobów pracowniczych, które znajdują się w rozdz. V „Relacje z pracownikami” oraz w rozdz. IV „Strategia rozwoju”. Szczegółowe informacje o podejmowanych działaniach w obszarze konsumentów i użytkowników końcowych, które znajdują się w rozdz. VI „Relacje z klientami” oraz rozdz. VIII „Rozwój działalności biznesowej w 2024 r.”. Szczegółowe informacje o podejmowanych działaniach w obszarze dotkniętych społeczności, które znajdują się w rozdz. IV „Strategia rozwoju”.

Zastosowanie przepisów przejściowych

Poniższa tabela przedstawia ujawnienia wynikające ze stopniowo wdrażanych wymogów dotyczących ujawniania informacji (ang. „phased-in disclosure requirements”). Korzystając z postanowień ESRS w tym zakresie, Grupa Kapitałowa nie ujawnia w tym oświadczeniu informacji wymienionych w poniższej tabeli.

ESRS	Wymagane ujawnienie	Opis ujawnienia
ESRS 2	SBM-3, sekcja 48 e)	Potencjalne skutki finansowe
ESRS E1	E1-9	Potencjalne skutki finansowe wynikające z istotnych ryzyk fizycznych i transformacyjnych oraz potencjalne możliwości związane z klimatem
ESRS S1	S1-14	Zdrowie i bezpieczeństwo: informacje osobach niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze
ESRS 2	SBM-1	Podział całkowitych przychodów według istotnych sektorów ESRS

1. Ogólne ujawnianie informacji (Zrównoważony rozwój Grupy Kapitałowej)

1.1. Zarządzanie oddziaływaniem, ryzykiem i możliwościami

Opis procesu służącego identyfikacji i ocenie istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości (IRO-1)

W 2024 roku przeprowadziliśmy, wspólnie z ekspertami zewnętrznej firmy doradczej, analizę podwójnej istotności zgodnie z ESRS oraz z wytycznymi EFRAG³. Celem analizy było zidentyfikowanie istotnych dla Grupy Kapitałowej oddziaływań, ryzyka i możliwości, które wynikają z kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem. Zrozumienie wyników przeprowadzonej analizy stanowi podstawę do ujawnienia przez Grupę Kapitałową kluczowych informacji w zakresie ESG. Analiza ta została przeprowadzona z uwzględnieniem kierunkowych założeń metodycznych spójnych dla całej Grupy Banco Santander oraz uwzględniła ocenę:

- oddziaływania Grupy Kapitałowej na otoczenie zewnętrzne (istotność oddziaływania),
- ryzyka i możliwości wpływające na Grupę Kapitałową (istotność finansowa).

Proces analizy podwójnej istotności rozpoczęliśmy od dialogu z kluczowymi interesariuszami, w tym z: pracownikami, klientami, inwestorami, przedstawicielami organizacji pozarządowych, regulatorami, uczelniami oraz partnerami biznesowymi. Badanie miało charakter wieloetapowy i obejmowało zarówno sesję dialogową, jak i badania ankietowe.

- Ankieta skierowana do pracowników Grupy Kapitałowej została przeprowadzona online w dniach 10–14 czerwca 2024 roku, umożliwiając anonimowe zgłaszanie opinii na temat istotnych tematów ESG.
- Sesja dialogowa z interesariuszami Grupy Kapitałowej odbyła się 17 czerwca 2024 roku na platformie online MS Teams. Była to 12. sesja poświęcona tematyce zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego prowadzenia biznesu. Sesja została przeprowadzona zgodnie z międzynarodowym standardem AA1000SES, z udziałem niezależnych moderatorów. Podczas sesji dialogowej odbyła się dyskusja w trzech grupach tematycznych:
 - Odpowiedzialne relacje biznesowe oraz ich wpływ na środowisko i społeczeństwo,
 - Odpowiedzialność za pracowników i działalność społeczna Banku,
 - Zrównoważone finansowanie oraz relacje z klientami.

> Uwzględnienie opinii kluczowych interesariuszy w ocenie istotności

	Grupa interesariuszy	Istotność oddziaływania	Istotność finansowa
Interesariusze objęci oddziaływaniem	Klienci	×	
	Organizacje pozarządowe (NGO)	×	
	Pracownicy Grupy Kapitałowej	×	
Użytkownicy raportów	Inwestorzy / akcjonariusze (w tym Grupa Banco Santander)		×
	Kierownictwo wyższego szczebla		×
	Organy regulacyjne i nadzorcze	×	×

W procesie wykorzystaliśmy też analizy portfelowe. Obejmowały one ocenę oddziaływań, ryzyk i możliwości za pośrednictwem portfela produktów i usług Grupy Kapitałowej. Uwzględniały w szczególności nasz portfel kredytowy i służyły identyfikacji oddziaływań, ryzyk i możliwości, a także ocenie istotności zidentyfikowanych ryzyk i możliwości. Analizy portfelowe wykorzystywały uznane metodologie i narzędzia analityczne, a także rozwiązania wypracowane przez Grupę Kapitałową. Były to m.in.:

³ Europejska Grupa Doradcza ds. Sprawozdawczości Finansowej (ang. The European Financial Reporting Advisory Group).

- narzędzie UNEP FI Impact Tool służące do oceny oddziaływań, ryzyk i możliwości instytucji finansowych,
- „mapy ciepła” obrazujące ryzyko klimatyczne (w tym przejścia i fizyczne), opracowane z wykorzystaniem m.in. metodologii TCFD⁴ czy scenariuszy klimatycznych NGFS⁵,
- narzędzie Encore, służące do oceny ryzyk środowiskowych,
- prognozy sprzedażowe banku dotyczące m.in. finansowania zielonego, społecznego i powiązanego ze zrównoważonym rozwojem.

Etapy procesu podwójnej istotności w Grupie Kapitałowej

Analiza podwójnej istotności stanowi fundament strategicznego podejścia Grupy Kapitałowej do kwestii zrównoważonego rozwoju. Pozwala ona:

- Identyfikować kluczowe zagadnienia ESG, które są istotne z perspektywy interesariuszy oraz działalności Grupy Kapitałowej.
- Oceniać ryzyka i możliwości związane z każdym z zagadnień ESG, co umożliwi skuteczne zarządzanie nimi.
- Priorytetyzować działania w obszarze zrównoważonego rozwoju.

Proces analizy przeprowadziliśmy w czterech etapach:

→ **Etap 1:** Analiza kontekstowa

Na tym etapie określiliśmy założenia analizy i zidentyfikowaliśmy łańcuch wartości Grupy Kapitałowej, obejmujący interesariuszy na poziomach upstream, własnych operacji oraz downstream. Analiza uwzględniała czynniki wewnętrzne i zewnętrzne, takie jak regulacje, wymagania interesariuszy i trendy rynkowe. Skorzystaliśmy z zewnętrznych źródeł wymienionych powyżej w treści.

Przeanalizowaliśmy informacje zebrane podczas sesji dialogowej oraz z przeprowadzonej ankiety do interesariuszy, dotyczącej kwestii zrównoważonego rozwoju, aby wykorzystać je w ocenie istotności.

→ **Etap 2:** Identyfikacja oddziaływań, ryzyk i możliwości (tzw. „IRO”)

W drugim etapie dokonaliśmy przeglądu tematów zrównoważonego rozwoju zgodnie z ESRS. Analiza kontekstowa wykazała wstępnie 100 IRO. Skategoryzowaliśmy je i przypisaliśmy do tematu lub podtematu, oraz kluczowych oddziaływań, ryzyk i możliwości – w ramach ESRS 1, AR 16. Przeanalizowaliśmy też portfel produktów i usług Grupy Kapitałowej, ze szczególnym uwzględnieniem portfela kredytowego.

Poszczególne IRO:

- zmapowaliśmy do łańcucha wartości, przypisaliśmy zależności między skutkami i zagrożeniami, oceniając, czy i w jaki sposób wpływ może prowadzić do nowych ryzyk i szans, ze szczególnym uwzględnieniem potencjalnie negatywnych skutków w zakresie praw człowieka,
- przypisaliśmy jednostkę odpowiedzialną w organizacji za dany proces,
- oszacowaliśmy potencjalny wpływ finansowy wynikający z ryzyk lub szans.

Metodologia zastosowana przez nas do pomiaru istotności bazuje na wytycznych EFRAG dotyczących oceny istotności. Po jej zastosowaniu na tym etapie 32 IRO sklasyfikowaliśmy jako istotne.

→ **Etap 3:** Ocena istotności oddziaływań, ryzyk i możliwości

Oddziaływania, ryzyka i możliwości oceniliśmy według wymiarów wskazanych w ESRS: skali, zakresu, prawdopodobieństwa wystąpienia oraz – w odniesieniu do negatywnych oddziaływań – nieodwracalnego charakteru. Ocena obejmowała zarówno wpływ naszej działalności na otoczenie (istotność oddziaływania), jak i ryzyka oraz możliwości, które mogą wpływać na działalność finansową Grupy Kapitałowej (istotność finansowa).

→ **Etap 4:** Progi istotności i potwierdzenie wyników

Na koniec dokonaliśmy uszeregowania istotnych tematów oraz opracowaliśmy matrycę istotności, która stanowi podstawę do dalszych działań strategicznych. Dla określenia istotnych IRO przyjęliśmy próg 3,5 w skali od 1 do 5, zarówno dla perspektywy oddziaływania, jak i istotności finansowej. Oznacza to, że IRO o istotności od średniej (3) do wysokiej (4) lub wyższej zostały uznane za istotne, biorąc za punkt odniesienia, że wartości większe niż 3,5 reprezentują zdarzenia o średnio-wysokiej dotkliwości i zdarzenia o średnio-wysokim prawdopodobieństwie wystąpienia.

Oceniliśmy również zasadność i spójność listy IRO zidentyfikowanych jako materialne. Pod względem ilościowym, zakładając, że rozkład istotności zdarzeń jest zgodny z rozkładem normalnym (średnia = 3 i odchylenie standardowe = 0,5), prawdopodobieństwo uzyskania wartości 3,5 wynosi około 16%, co jest uważane za rozsądne dla istotnego zdarzenia.

Wyniki analizy zostały potwierdzone w gronie przedstawicieli wyższego kierownictwa i zatwierdzone przez Komitet ESG. Matryca istotności ma pomóc efektywnie zarządzać kwestiami ESG w ramach kierunków strategicznych oraz skierować działania na obszary o największym znaczeniu dla Grupy Kapitałowej i jej interesariuszy. W związku z tym, że identyfikacja IRO odbyła się w odniesieniu do roku 2024, Grupa Kapitałowa wg stanu na 31 grudnia 2024 r.

⁴ Ang. Task Force on Climate-Related Financial Disclosures – międzynarodowa inicjatywa ustanowiona przez The Financial Stability Board (FSB).

⁵ Ang. Network for Greening the Financial System.

nie posiadała jeszcze wdrożonych procesów dedykowanych do bieżącego monitorowania i zarządzania istotnymi IRO w ramach integracji IRO do całościowych procesów zarządczych właściwych dla Grupy Kapitałowej. W roku 2025 Grupa Kapitałowa będzie podejmować działania zmierzające do uzupełnienia istniejących procesów o komponent istotnych IRO.

Matryca istotności Grupy Kapitałowej

W efekcie opisanego wyżej procesu opracowaliśmy matrycę istotności, która umożliwia identyfikację kluczowych oddziaływań, ryzyk i możliwości mających znaczenie zarówno z perspektywy wpływu na otoczenie, jak i z punktu widzenia wyników finansowych organizacji. Każdy z tematów istotnych sklasyfikowaliśmy w zależności od jego znaczenia dla działalności Grupy Kapitałowej.

Tak powstała matryca stanowi podstawę do zintegrowanego zarządzania kwestiami ESG, podejmowania decyzji strategicznych oraz wdrażania działań w ramach modelu biznesowego Grupy Kapitałowej. Przedstawione wyniki analizy istotności pozwoliły na wyróżnienie tematów o znaczeniu krytycznym oraz tych mających charakter informacyjny, co umożliwia priorytetyzację działań w sposób najlepiej odpowiadający na ryzyka i potrzeby związane z działalnością Grupy Kapitałowej.

Tematy związane ze zrównoważonym rozwojem (ESRS)	Podtematy	Perspektywa wpływu		Perspektywa finansowa	
		+	-	Ryzyko	Możl.
* E1: Zmiana klimatu	1. Łagodzenie zmiany klimatu 2. Energia	■	■	■	■
E2: Zanieczyszczenie		■	■	■	■
E3: Woda i zasoby morskie		■	■	■	■
E4: Bioróżnorodność i ekosystemy		■	■	■	■
E5: Wykorzystanie zasobów oraz gospodarka o obiegu zamkniętym		■	■	■	■
* S1: Własne zasoby pracownicze	3. Warunki pracy 4. Równe traktowanie i równość szans dla wszystkich 5. Inne prawa związane z pracą	■	■	■	■
S2: Osoby wykonujące pracę w łańcuchu wartości		■	■	■	■
* S3: Dotknięte społeczności	6. Prawa gospodarcze, społeczne i kulturalne społeczności	■	■	■	■
* S4: Konsumenci i użytkownicy końcowi	7. Oddziaływanie informacji na konsumentów lub użytkowników końcowych 8. Włączenie społeczne konsumentów lub użytkowników końcowych	■	■	■	■
* G1: Postępowanie w biznesie	9. Kultura korporacyjna 10. Ochrona sygnalistów 11. Zarządzanie stosunkami z dostawcami, w tym praktyki płatnicze 12. Korupcja, przekupstwo	■	■	■	■

Legenda

* Temat materialny Ocenę tematów: ■ Krytyczny $\geq 4,5$ ■ Istotny $4,5 > x \geq 3,5$ ■ Informacyjny $3,5 > x \geq 2,5$ ■ Minimalny $< 2,5$

Na podstawie przeprowadzonej analizy podwójnej istotności do ujęcia w oświadczeniu zaklasyfikowaliśmy pięć tematów związanych ze zrównoważonym rozwojem.

Wyniki analizy obejmują podział oddziaływań, ryzyka i możliwości według standardów tematycznych ESRS.

ESRS E1 Zmiana klimatu

Istotny podtemat	Rodzaj IRO	Opis i miejsce powstawania wpływów, ryzyk i szans
Łagodzenie zmiany klimatu	Oddziaływanie	Negatywny wpływ na środowisko z powodu finansowania pożyczkobiorców, którzy nie są w stanie dostosować swoich modeli biznesowych do gospodarki niskoemisyjnej
	Oddziaływanie	Wzrost emisji gazów cieplarnianych związanych z działalnością portfelową (kredyty w ramach bankowości detalicznej)

	Oddziaływanie	Wzrost emisji gazów cieplarnianych związanych z działalnością portfelową (kredyty w ramach bankowości instytucjonalnej)
	Możliwość	Zwiększenie przychodów dzięki (1) wzrostowi wolumenu finansowania udzielanego na nieruchomości spełniające kryteria naszego Systemu Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania, (2) finansowaniu i doradztwu w zakresie rozbudowy infrastruktury ładowania pojazdów elektrycznych, (3) finansowaniu i doradztwu w zakresie przejścia na pojazdy elektryczne oraz (4) dzięki finansowaniu uzdatniania wody, odpadów i gleby, większej efektywności energetycznej oraz niższych emisji
	Możliwość	Zwiększenie zaufania klientów poprzez dopasowaną do potrzeb ofertę i doradztwo, aby pomóc im zidentyfikować możliwości modernizacji nieruchomości
	Możliwość	Pozycja lidera na rynku poprzez (1) finansowanie technologii wspomagających mobilność niskoemisyjną oraz (2) finansowanie i doradztwo w zakresie technologii redukcji emisji w rolnictwie
	Możliwość	Wyróżnienie się na rynku poprzez (1) zachęcanie i wspieranie klientów na całym łańcuchu wartości do przyjęcia bardziej zrównoważonych praktyk prowadzenia działalności oraz (2) dzięki finansowaniu i doradztwu dla firm na wczesnym etapie rozwoju, skoncentrowanych na rozwiązaniach umożliwiających transformację energetyczną
	Możliwość	Wzrost w zielonych obligacjach, zielonych pożyczkach i instrumentach finansowych związanych ze zrównoważonym rozwojem (sustainability-linked financial instruments)
	Możliwość	Zwiększenie dochodów poprzez finansowanie rozwoju nowych technologii, takich jak wodór, wychwytywanie, utylizacja i składowanie dwutlenku węgla, biopaliwa, a także magazynowanie energii w szerszym ujęciu
	Ryzyko	Ryzyko utraty reputacji spowodowane faktem, że klienci, inwestorzy i inni interesariusze uważają, że banki nie robią wystarczająco dużo, aby osiągnąć cele niskoemisyjne lub działają niezgodnie z ich polityką
	Ryzyko	Ryzyko utraty reputacji wynikające z nieosiągnięcia celów klimatycznych i środowiskowych, w tym związanych z działalnością własną i działalnością klientów, może mieć wpływ na stratę
	Ryzyko	Ryzyko wynikające z działalności przedsiębiorstw działających w różnych sektorach, które nie umożliwiają łagodzenia klimatu
Energia	Oddziaływanie	Przyczynianie się do ochrony środowiska poprzez zwiększenie wykorzystania energii odnawialnej i innych technologii niskoemisyjnych

ESRS S1 Własne zasoby pracownicze

Istotny podtemat	Rodzaj IRO	Opis i miejsce powstawania wpływów, ryzyk i szans
Warunki pracy	Oddziaływanie	Elastyczne warunki pracy umożliwiające pracownikom pogodzenie pracy z ich sytuacją osobistą
	Oddziaływanie	Promowanie zdrowia i dobrego samopoczucia pracowników w oparciu o odpowiednie monitorowanie oraz najlepsze praktyki i inicjatywy na rzecz zdrowia i bezpieczeństwa organizacji
	Oddziaływanie	Potencjalne szkodenie pracownikom poprzez doświadczanie sytuacji związanych z dłuższymi godzinami pracy, kontrowersjami dotyczącymi korupcji i łamania praw człowieka lub udowodnionymi naruszeniami
	Oddziaływanie	Ochrona pracowników poprzez adekwatne płace i benefity
	Oddziaływanie	Pozytywne oddziaływanie na wynagrodzenia pracowników w związku z dostosowaniem wynagrodzeń do aktualnej sytuacji gospodarczej w Polsce
Równe traktowanie i równość szans dla wszystkich	Oddziaływanie	Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i inicjatywy w zakresie rozwoju zawodowego
	Oddziaływanie	Różnice w wynagrodzeniach i udziale kobiet na wszystkich szczeblach zatrudnienia
Inne prawa związane z pracą	Oddziaływanie	Brak ochrony prywatności pracowników wynikającej z infrastruktury baz danych i oprogramowania do obsługi danych wykorzystywanych przez Bank do hostowania i zarządzania wszystkimi operacjami

ESRS S3 Dotknięte społeczności

Istotny podtemat	Rodzaj IRO	Opis i miejsce powstawania wpływów, ryzyk i szans
Prawa gospodarcze, społeczne i kulturalne społeczności	Oddziaływanie	Prawa człowieka nie są gwarantowane ze względu na finansowanie działań, w ramach których znane są przeszłe i powtarzające się incydenty, bez uprzedniego przeprowadzenia odpowiednich procesów walidacji
	Oddziaływanie	Nieuwzględnienie kwestii praw człowieka w ocenie finansowych projektów

Oddziaływanie	Brak ochrony dotkniętych społeczności poprzez brak mechanizmów monitorowania i przeglądu zgodności wykorzystywania wpływów związanych z sektorami i/lub działaniami o wysokim ryzyku wpływu na kwestie środowiskowe i społeczne
Oddziaływanie	Finansowanie klientów zaangażowanych w działania uznawane za niedozwolone, sprzeczne z polityką i standardami etycznymi Banku, mogą stanowić zagrożenie dla społeczeństwa
Oddziaływanie	Niekorzystny wpływ na prawa człowieka wynikający z niewystarczającej i/lub wstępnej oceny i/lub monitorowania finansowanych projektów

ESRS S4 Konsument i użytkownicy końcowi

Istotny podtemat	Rodzaj IRO	Opis i miejsce powstawania wpływów, ryzyk i szans
Oddziaływanie informacji na konsumentów lub użytkowników końcowych	Oddziaływanie	Edukacja klientów detalicznych w zakresie zagrożeń online i sposobów ich ograniczenia
	Oddziaływanie	Jakość informacji i ochrona danych nie są gwarantowane klientom wrażliwym w zakresie sposobu, w jaki ich dane są wykorzystywane, przechowywane i udostępniane lub nie zapewnia wystarczającego zrozumienia przez klienta, w jaki sposób dane są użytkowane
	Oddziaływanie	Zapytania, skargi i roszczenia klientów nie są rozpatrywane i nie powodują koniecznych zmian i modyfikacji z powodu braku systemów i procesów
	Oddziaływanie	Niezagwarantowanie przejrzystości cen dla klientów wynikające z dopuszczenia się przez Bank nadużyć cenowych bez uprzedniego powiadomienia lub uzasadnienia
	Oddziaływanie	Brak ochrony prywatności klientów wynikający z infrastruktury baz danych i oprogramowania do obsługi danych wykorzystywanych przez Bank do hostowania i zarządzania wszystkimi operacjami
	Oddziaływanie	Wysokie zaufanie polskich klientów w zakresie bezpieczeństwa danych świadczy o pozytywnym wpływie banków na ochronę danych
	Ryzyko	Ryzyko związane z cyberatakami zagrażającymi prywatności danych klientów
	Ryzyko	Ryzyko poważnych naruszeń bezpieczeństwa spowodowanych złośliwymi praktykami lub błędami ludzkimi popełnionymi przez pracowników, takimi jak korzystanie z nieautoryzowanego oprogramowania, naruszenia przez użytkowników technicznych, eksfiltracja lub wyciek informacji
	Ryzyko	Ryzyko wynikające z naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych dla klientów wrażliwych
	Ryzyko	Ryzyko wynikające z nierozpatrywania i adresowania zapytań, skarg i roszczeń klientów z powodu braku skutecznych systemów
Włączenie społeczne konsumentów lub użytkowników końcowych	Ryzyko	Ryzyko wynikające z niezagwarantowania przejrzystości cen dla klientów wynikające z dopuszczania się przez Bank nadużyć cenowych bez uprzedniego powiadomienia lub uzasadnienia
	Oddziaływanie	Brak dostępu do produktów i usług dla klientów wrażliwych poprzez brak identyfikacji produktów i/lub usług w katalogu, które naruszają zasady inkluzywności i/lub dostępności
	Oddziaływanie	Niezagwarantowanie klientom dobrobytu finansowego, użyteczności i dostępności usług finansowych poprzez brak ustanowienia modyfikacji produktu i/lub brak monitorowania ich skutecznego wdrożenia
	Oddziaływanie	Brak odpowiedniego zasięgu i użyteczności produktów dla całego społeczeństwa i/lub przyczynianie się do stworzenia przeszkód w dostępie do produktów finansowych wynikające z procesu projektowania produktów i usług
	Oddziaływanie	Niezapewnienie dodatkowych warunków klientom wrażliwym w procesach windykacyjnych lub odzyskaniem należności poprzez ich nieprawidłową identyfikację
Oddziaływanie	Nadużycia finansowe wobec klientów wrażliwych wynikające z braku prewencyjnego monitoringu transakcyjności wśród osób posiadających opiekunów prawnych	

ESRS G1 Postępowanie w biznesie

Istotny podtemat	Rodzaj IRO	Opis i miejsce powstawania wpływów, ryzyk i szans
Kultura korporacyjna	Oddziaływanie	Działanie w sposób odpowiedzialny i uwzględniający nie tylko interesy inwestorów i Banku, ale także oddziaływanie na pracowników, społeczeństwo i środowisko, w tym płacenie podatków
	Oddziaływanie	Niedotrzymanie zobowiązania do poszanowania kwestii praw człowieka ze względu na brak odpowiednich struktur zarządzania, kanałów komunikacji i skalowalności
	Ryzyko	Ryzyko wynikające z braku odpowiednich struktur zarządzania, wewnętrznych przepisów i skalowalności w celu zarządzania i rozwiązywania kwestii ESG

Ochrona sygnalistów	Oddziaływanie	Ochrona poufności informacji o sygnalistach poprzez efektywny system komunikacji, w ramach którego Bank przekazuje organom jednolite informacje poprzez solidne, ujednolicone zasady i procedury w kanałach zgłaszania nieprawidłowości
	Oddziaływanie	Wzrost liczby powtarzających się incydentów poprzez niewdrażanie wewnętrznych środków w celu skutecznego rozwiązywania incydentów zgłaszanych za pośrednictwem kanałów składania skarg oraz brak wdrażania ciągłych ulepszeń
Zarządzanie stosunkami z dostawcami, w tym praktyki płatnicze	Ryzyko	Ryzyko wynikające z niewdrożenia rozwiązań odporności operacyjnej, związanych np. z wymogami DORA (Digital Operational Resilience Act) dotyczącymi całego łańcucha wartości
Korupcja i przekupstwo	Oddziaływanie	Zwalczanie wszelkich form korupcji

Podczas analizy podwójnej istotności dokonaliśmy analizy oddziaływań, ryzyka i możliwości wynikających z różnych obszarów zrównoważonego rozwoju, bazując na liście zagadnień sprawozdawczych wskazanych w ESRS 1 par. AR 16. W ramach tej analizy wykorzystaliśmy m.in. narzędzia UNEP FI Impact Analysis oraz Encore (zapewniające dane dotyczące zależności między procesami produkcyjnymi a usługami ekosystemowymi), opinie naszych interesariuszy (wewnętrznych i zewnętrznych), a także analizę działalności finansowanych przez Grupę Kapitałową. Na podstawie uzyskanych wyników następujące tematy nie zostały uznane za istotne, co oznacza, że powiązane z nimi oddziaływania, ryzyka i możliwości nie osiągają progów materialności:

- ESRS E2: Zanieczyszczenie,
- ESRS E3: Woda i zasoby morskie,
- ESRS E4: Bioróżnorodność i ekosystemy,
- ESRS E5: Wykorzystanie zasobów oraz gospodarka o obiegu zamkniętym,
- ESRS S2: Osoby wykonujące pracę w łańcuchu wartości.

Główne przesłanki tej oceny to:

- Analiza jakościowa i ilościowa (w tym ustalone progi materialności).
- Struktura portfela kredytowego, w którym około 60% ekspozycji stanowią gospodarstwa domowe, oraz wdrożona „Polityka zarządzania ryzykiem środowiskowym, społecznym i zmian klimatycznych” ograniczająca ekspozycję Grupy Kapitałowej na finansowanie przedsiębiorstw z branż zanieczyszczających środowisko lub branż zasobochołnych wpływa na to, że w wyniku analizy wpływ Grupy Kapitałowej oraz jej ekspozycja na zagadnienia związane z zanieczyszczeniami, wodą, bioróżnorodnością i gospodarką o obiegu zamkniętym jawi się obecnie jako niematerialna.
- Przeprowadzone sesje dialogowe oraz ankiety wykazały, że nasi interesariusze postrzegają wskazane wyżej zagadnienia jako mniej krytyczne w kontekście działalności Grupy Kapitałowej.

Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości (E1.IRO-1)

Oddziaływania Grupy Kapitałowej związane z klimatem

Istotność oddziaływania Grupy Kapitałowej na klimat została oceniona zgodnie z metodyką omówioną w poprzednim podrozdziale. W ramach procesu oceny istotności wpływów, Grupa Kapitałowa rozważyła swoje zużycie energii z operacji własnych (por. ujawnienia w podrozdziale E1-5), jak również swoje emisje gazów cieplarnianych z łańcucha wartości – przegląd aktywności Grupy Kapitałowej pod kątem identyfikacji źródeł emisji gazów cieplarnianych w całym łańcuchu wartości został przeprowadzony z uwzględnieniem założeń metodycznych określonych w GHG Protocol (por. ujawnienia w podrozdziale E1-6). W toku analiz i zgodnie z charakterystyką właściwą dla branży bankowej nie zidentyfikowano, aby Grupa Kapitałowa istotnie oddziaływała na zagadnienia klimatyczne w ramach upstream'u swojego łańcucha wartości. W sposób naturalny dla specyfiki działalności instytucji finansowych oraz z odniesieniem do aspektów strukturalnych portfeli Grupy Kapitałowej zidentyfikowano istotne oddziaływania na klimat związane z emisjami gazów cieplarnianych finansowanych przez Grupę Kapitałową, co reprezentuje oddziaływania w ramach downstream'u łańcucha wartości. Operacje własne instytucji finansowych nie charakteryzują się wysoką emisyjnością, ponieważ skupiają się na aktywnościach związanych z pracą biurową. Niemniej jednak Grupa Kapitałowa dostrzegła znaczenie odpowiedzialnego zarządzania własnym zużyciem energii, które przekłada się na emisje gazów cieplarnianych z Zakresu 1 i 2 oraz również w tym obszarze określiła swoje oddziaływanie jako istotne. Analiza uwzględniła kontekst planów (celów) strategicznych Grupy Kapitałowej (szerzej opisany w podrozdziale E1-4). Kompletna lista zidentyfikowanych przez Grupę Kapitałową istotnych oddziaływań związanych z klimatem znajduje się w poprzednim podrozdziale.

Ryzyka związane ze zmianą klimatu i ich wpływ na działalność

Właściwe zdefiniowanie zagrożeń związanych ze zmianą klimatu pozwala podejmować działania zwiększające odporność na te zagrożenia. Pozwala też lepiej wykorzystać szanse wynikające z wyzwań, z którymi wiąże się zmiana klimatu, w celu poprawy dynamiki rozwoju, wyników finansowych oraz wizerunku

Grupy Kapitałowej. Zgodnie z dostępnymi wytycznymi regulacyjnymi ryzyka związane ze zmianą klimatu identyfikujemy i analizujemy w ramach dwóch kategorii: ryzyk fizycznych i transformacyjnych. Na podstawie praktyki rynkowej, dostępnej literatury oraz rezultatów analizy podwójnej istotności przyjmujemy, że ryzyka związane ze zmianą klimatu mają w branży finansowej kluczowe znaczenie dla podmiotów finansowanych przez daną instytucję przez pryzmat wpływu na rentowność ekspozycji wobec tych podmiotów oraz na reputację instytucji z tytułu relacji biznesowych z finansowanymi podmiotami. W porównaniu do potencjalnych ryzyk finansowych wynikających ze zmiany klimatu na portfel instrumentów finansowych, potencjalne ryzyka finansowe związane z wpływem zmian klimatycznych na operacje własne i dostawców Grupy Kapitałowej są pomijalne.

Ryzyka fizyczne

Ryzyka fizyczne wynikają z rosnącej dotkliwości i częstotliwości ekstremalnych zjawisk pogodowych, takich jak gwałtowne burze czy powodzie (gwałtowne ryzyka fizyczne). W wielu sektorach mogą one powodować bezpośrednie uszkodzenie aktywów oraz przerwy w funkcjonowaniu infrastruktury. Ryzyka te mogą wpływać na firmy również pośrednio, poprzez konieczność zmiany profilu ich działalności, zwiększenie kosztów (np. ubezpieczenia) lub wręcz uniemożliwienie im prowadzenia działalności.

Drugą grupą ryzyk fizycznych to ryzyka związane ze stopniową i długotrwałą zmianą wzorców klimatycznych w średnim i długim okresie, zwłaszcza w wyniku wzrostu średnich temperatur (chroniczne ryzyka fizyczne). W tej kategorii szczególną ekspozycję na ryzyko ma sektor rolniczy, w związku ze wzrostem ryzyka erozji ziemi, co przekłada się na jakość i wielkość osiąganych plonów. W średnim i długim terminie czynnikiem ryzyka jest również pogarszająca się sytuacja hydrologiczna Polski i zagrożenie suszą. Brak odpowiednich systemów retencji wody i jej niedobory mogą mieć szereg negatywnych skutków. Mogą one wpływać na różne gałęzie gospodarki, w tym m.in. na sektor energetyczny (np. elektrociepłownie wykorzystujące wodę rzeczną w systemach chłodzenia mogą być zmuszone do ograniczania wytwarzania energii w okresach suszy). Pogorszenie warunków hydrologicznych może oznaczać również wzrost zagrożenia pożarowego i potencjalne straty m.in. w produkcji drzewnej.

Ryzyka transformacyjne

Ryzyka transformacyjne związane są z procesem przechodzenia w kierunku gospodarki niskoemisyjnej, zgodnie z celami Porozumienia paryskiego oraz strategicznym kierunkiem wyznaczonym w ramach Europejskiego Zielonego Ładu. Taka transformacja oznacza poważne zmiany strukturalne globalnej gospodarki, pociągające za sobą wiele zagrożeń, w tym szybko powstające straty z tytułu tzw. aktywów osieroconych. Konsekwencje tych procesów są złożone i wielowymiarowe, co sprawia, że ocena ryzyk transformacyjnych jest trudna, ale niezwykle ważna. Z perspektywy Grupy Kapitałowej ryzyka te mogą wpływać na jej sytuację zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio, poprzez ich wpływ na klientów Grupy Kapitałowej.

Jedną z kategorii ryzyk transformacyjnych są ryzyka regulacyjne. Wiążą się one z nowelizacją przepisów mającą na celu przeciwdziałać zmianie klimatu oraz promować adaptację do niej. Nowe, bardziej restrykcyjne regulacje, które będą wymuszać przyjazne dla klimatu rozwiązania, mogą się przełożyć na wyższe koszty prowadzenia działalności niektórych przedsiębiorstw. Szczególnie wrażliwe na te ryzyka są sektory zależne od węgla i innych paliw kopalnych, na których w przeważającej mierze opiera się polski mikś energetyczny. Ryzyka regulacyjne wynikają z rosnących kosztów emisji CO₂, surowszych wymogów raportowania i gromadzenia danych, a nawet zmian regulacyjnych ograniczających funkcjonowanie niektórych szczególnie emisyjnych podmiotów. Ryzykiem jeszcze nie tak rozpowszechnionym w Polsce, ale już zauważalnym w krajach Europy Zachodniej są procesy sądowe wytaczane np. przez organizacje pozarządowe. Mają one na celu pociągnąć firmy do odpowiedzialności prawnej za przyczynianie się do zmiany klimatu lub działania greenwashingowe. Ryzyko postępowania sądowego odnosi się w dużej mierze do firm działających w sektorach najbardziej szkodliwych i wysokoemisyjnych.

Kolejną grupą to ryzyka technologiczne, ponieważ dekarbonizacja i transformacja gospodarki wymagać będą wsparcia w postaci innowacji technologicznych. Dla wielu firm i branż głębokie zmiany technologiczne oznaczać mogą utratę wartości aktywów i infrastruktury, a także konieczność inwestycji w prace badawczo-rozwojowe oraz wdrażanie nowych technologii.

Transformacja i zmiany strukturalne gospodarki wiążą się również z ryzykami rynkowymi. Zmiany popytu i podaży surowców i towarów będą miały wpływ na ich ceny i w efekcie – na koszty produkcji przedsiębiorstw. Zmianom podlegać będą również wybory konsumentów oraz szerokie otoczenie makroekonomiczne, w tym poziom konkurencyjności gospodarki czy poziom stóp procentowych.

Ostatnią grupę ryzyk transformacyjnych stanowią ryzyka reputacyjne. Wiążą się one ze wzrostem świadomości konsumenckiej oraz nieetycznymi lub nieświadomymi działaniami firm mającymi charakter greenwashingu.

Analiza i ocena transmisji ryzyk klimatycznych na ryzyka bankowe

Ryzyka klimatyczne i szerzej ryzyka ESG, nie zostały wydzielone jako odrębna kategoria ryzyk istotnych dla naszej Grupy Kapitałowej. Zastosowane podejście polega na analizie i ocenie transmisji ryzyk klimatycznych na tradycyjne kategorie ryzyka finansowego, zgodnie z aktualnie dostępnymi wytycznymi nadzorczymi i regulacyjnymi.

Wyniki analizy, którą przeprowadziliśmy dla Banku, przedstawia poniższa tabela.

Wpływ ryzyk fizycznych	Wpływ ryzyk transformacyjnych	Podejście do zarządzania ryzykiem w Banku
Ryzyko kredytowe (downstream łańcucha wartości)		
<p>Ryzyko klimatyczne może negatywnie wpłynąć na kredytobiorców i zmniejszyć ich zdolność do obsługi zadłużenia.</p> <p>Częstsze i bardziej intensywne nagłe zjawiska pogodowe i klęski żywiołowe mogą ponadto obniżyć wartość zabezpieczenia kredytu.</p>	<p>Regulacje unijne lub krajowe mogą zmniejszyć możliwości obsługi zadłużenia przez kredytobiorców biznesowych działających w niektórych sektorach, przede wszystkim w sektorach wysokoemisyjnych takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> → energetyka, → sektor paliwowy, → transport. 	<p>Włączamy ryzyka ESG w proces oceny i monitoringu ryzyka kredytowego, zarówno na poziomie klienta, jak i na poziomie portfela kredytowego. W dalszej części dokumentu opisane zostały zmiany, które są stopniowo wprowadzane do procesu kredytowego. W analizach i strategiach sektorowych kwestie ESG są coraz istotniejsze.</p>
Ryzyko rynkowe (downstream łańcucha wartości)		
<p>Ryzyko strat wynikających ze zmian w wartości aktywów i pasywów Banku, powodowanych katastrofami naturalnymi, nagłymi zjawiskami pogodowymi.</p>	<p>Wzrost kosztów związanych z emisją CO₂ może wpłynąć na zwiększenie kosztów w niektórych przedsiębiorstwach (szczególnie w sektorach wysokoemisyjnych, takich jak energetyka i sektor paliwowy). Może to prowadzić do zmniejszenia dochodów tych przedsiębiorstw, a w konsekwencji – do zmniejszenia zdolności inwestycyjnych. To z kolei może zredukować liczbę nowych wniosków kredytowych.</p> <p>Presja regulacyjna może w pośredni sposób wpływać na rynek finansowy poprzez ograniczenie inwestycji w wybrane grupy klientów.</p>	<p>Ze względu na obecną strukturę portfela handlowego Bank nie identyfikuje kwantyfikowalnego wpływu czynników ESG na ryzyko rynkowe. To oznacza brak istotnego wpływu podaży, popytu lub cen instrumentów na wynik Banku lub na poziom ponoszonego ryzyka.</p> <p>Jednocześnie Bank ma w stałej agendzie bieżącą analizę czy wpływ czynników ESG na ryzyko rynkowe staje się materialny, w szczególności w odniesieniu do potencjalnych zmian struktury portfela handlowego.</p>
Ryzyko płynności (downstream łańcucha wartości)		
<p>Zmiany klimatu, w tym klęski żywiołowe i nagłe zjawiska pogodowe mogą spowodować nagły wzrost zapotrzebowania na środki pieniężne.</p>	<p>Nie zidentyfikowano znacznego wpływu ryzyka transformacyjnego.</p>	<p>Zdefiniowane zostały odpowiednie procedury, dzięki którym ryzyka ESG zostały uwzględnione w corocznym procesie oceny adekwatności płynności (ILAAP), w którym szacujemy wypytany netto.</p>
Ryzyko operacyjne (operacje własne i upstream łańcucha wartości)		
<p>Nagłe zjawiska pogodowe mogą wpłynąć na prowadzenie działalności w oddziałach Banku (np. powódź, brak dostaw energii) lub na ciągłość działania dostawców Banku.</p>	<p>Zwiększone koszty energii mogą wpłynąć na wzrost obciążeń Banku (np. wzrost kosztu powierzchni) lub na zdolność do prowadzenia rentownej działalności gospodarczej przez dostawców Banku.</p>	<p>Ryzyka ESG są identyfikowane, wyceniane i monitorowane w ramach procesu samooceny ryzyk. Są to ryzyka obowiązkowe w tym procesie.</p> <p>W ramach analiz scenariuszowych badany jest scenariusz zakładający materializację zdarzeń, których przyczyna leży w czynnikach ESG.</p> <p>Zgodnie z obowiązującymi regulacjami jednostki banku zobowiązane są raportować zdarzenia z zakresu ESG do bazy zdarzeń operacyjnych.</p> <p>W listopadzie 2023 roku włączono do raportowania wskaźniki ryzyka operacyjnego monitorujące ryzyka ESG.</p>
Ryzyko biznesowe (cały łańcuch wartości)		
<p>Nie zidentyfikowano znaczącego wpływu ryzyka fizycznego.</p>	<p>W perspektywie krótkoterminowej obserwuje się wzrost kosztów związanych z przechodzeniem na gospodarkę niskoemisyjną. Część tych kosztów jest przenoszona na konsumentów, co może ograniczyć ich chęć i/lub zdolność zaciągania kredytów konsumpcyjnych (np. na zakup nowych samochodów).</p> <p>Regulacje oraz zmiany decyzji klientów mogą stworzyć nowe możliwości oferowania produktów lub usług. Niepodjęcie odpowiednich działań może doprowadzić do odpływu klientów do konkurencji.</p>	<p>Na bieżąco analizowany jest wpływ ryzyk transformacyjnych na działalność biznesową Banku, co znajduje swoje odzwierciedlenie w działaniach strategicznych oraz ofercie produktowej Banku.</p>
Ryzyko reputacyjne (cały łańcuch wartości)		
<p>Nie zidentyfikowano znaczącego wpływu ryzyka fizycznego.</p>	<p>Kontynuacja finansowania sektorów negatywnie postrzeganych przez regulatorów, rynek i agencje ratingowe (chodzi głównie sektory</p>	<p>Przykładamy szczególną uwagę do przejrzystej komunikacji polityk sektorowych.</p>

wysokoemisyjne) może negatywnie wpłynąć na ocenę Banku. Ewentualne nieprawidłowości w zarządzaniu komunikacją do klientów (greenwashing) mogą wpłynąć negatywnie na reputację Banku. Ewentualna współpraca z dostawcami stosującymi kontrowersyjne praktyki w obszarze zrównoważonego rozwoju może negatywnie wpłynąć na reputację Banku.

Stosujemy polityki zarządzania ryzykiem reputacyjnym.

Staramy się angażować klientów w przeciwdziałanie zmianom klimatu i warunków środowiska.

Prowadzimy odpowiednią analizę pod kątem ryzyka reputacyjnego i analizujemy plany klientów w zakresie klimatu.

Ryzyko braku zgodności (compliance, cały łańcuch wartości)

Nie zidentyfikowano znaczącego wpływu ryzyka fizycznego.

Presja regulacyjna będzie się prawdopodobnie zaostrzać, co może wpłynąć na zwiększenie kosztów własnych i/lub kosztów doradztwa wskutek spełnienia obowiązku dostosowania się do nowych przepisów.

W przypadku niedostosowania się do nowych regulacji może pojawić się ryzyko kar wymierzanych przez regulatorów rynku.

Na bieżąco analizujemy regulacje dotyczące naszego Banku i w pełni wywiązujemy się z wymogów stawianych przez regulatorów unijnych i krajowych.

Jako podmiot globalnej Grupy Santander jesteśmy jednym z członków założycieli Net Zero Banking Alliance.

Spółki Grupy Kapitałowej rozwijają swoje podejście do zarządzania ryzykami klimatycznymi zgodnie z obowiązującymi je harmonogramami regulacyjnymi. W szczególności w Santander Consumer Bank, jako niezależnej instytucji bankowej, w 2024 roku przeprowadzona została analiza materialności wpływu czynników ryzyka ESG, ze szczególnym uwzględnieniem ryzyk klimatycznych na tradycyjne ryzyka finansowe. Na podstawie analizy Santander Consumer Bank będzie prowadził dalsze działania mające na celu rozwój podejścia do zarządzania ryzykami klimatycznymi w bieżących procesach. Natomiast w spółkach zależnych Santander Leasing oraz Santander Factoring wdrażane są najlepsze praktyki wynikające z podejścia bankowego z uwzględnieniem specyfiki tych działalności.

Rozważyliśmy również ryzyka związane ze zmianami klimatu podczas sporządzania sprawozdania finansowego zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej – szczegółowe informacje znajdują się w rozdziale „Ryzyko związane z klimatem” w sprawozdaniu finansowym. Na podstawie przeprowadzonej analizy nie stwierdzono istotnego wpływu kwestii środowiskowych na sprawozdanie finansowe jako całości.

Więcej szczegółów dotyczących procesu identyfikacji i oceny istotności ryzyk klimatycznych znajduje się w ujawnieniach SBM-3 w sekcji raportu pt. „Jakościowo-ilościowa analiza odporności strategii i modelu biznesowego na ryzyka klimatyczne wspierająca łączną ocenę odporności strategii i modelu biznesowego Grupy Kapitałowej”, gdzie opisano rezultaty analiz scenariuszowych dla portfela kredytowego (downstream łańcucha wartości), z uwzględnieniem zastosowania tzw. scenariusza wysokich emisji – analizy scenariuszowe były oparte o aktualne na moment ich przeprowadzania scenariusze zdefiniowane przez Network for Greening the Financial System (NGFS). Tak jak wskazano na początku niniejszej sekcji, Grupa Kapitałowa na bazie swojej eksperckiej wiedzy nie zidentyfikowała istotnych ryzyk fizycznych związanych z klimatem w odniesieniu do swoich operacji własnych i upstream'u łańcucha wartości.

Szanse klimatyczne

Stojące przed naszą Grupą Kapitałową szanse dotyczą w szczególności rozwoju rynku OZE i możliwości inwestycji w projekty i firmy związane z tym sektorem, a także możliwości zaangażowania w finansowanie projektów związanych z elektryfikacją transportu, w tym upowszechniania samochodów elektrycznych i niskoemisyjnych oraz niskoemisyjnego transportu publicznego. Rozwijającym się obszarem są projekty budowy i przebudowy efektywnych energetycznie budynków oraz inwestycji w procesy gospodarki o obiegu zamkniętym. Szansą jest również możliwość zaangażowania w finansowanie projektów transformacji klientów. Nowe szanse biznesowe zidentyfikowane w dalszej perspektywie wiązać się będą ze współpracą ze spółkami działającymi w obszarze transformacji polskiego sektora energetycznego, rozwojem usług doradczych w zakresie doboru niskoemisyjnych i optymalizacyjnych rozwiązań dla sektora agro oraz rozwojem usług finansowych w tym obszarze.

1.2. Strategia w zakresie zrównoważonego rozwoju Grupy Kapitałowej

Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości (SBM-1)

Opis modelu biznesowego – oferowane produkty i usługi

Model biznesowy Grupy Kapitałowej opieramy na ofercie rozwiązań finansowych dla klientów prywatnych, mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw oraz dla korporacji polskich i międzynarodowych. Oferujemy szeroki zakres usług bankowych oraz finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym. Naszym priorytetem jest zapewnienie lojalności klientów i zaangażowania pracowników, co przekłada się na wzrost dochodów, należności i depozytów.

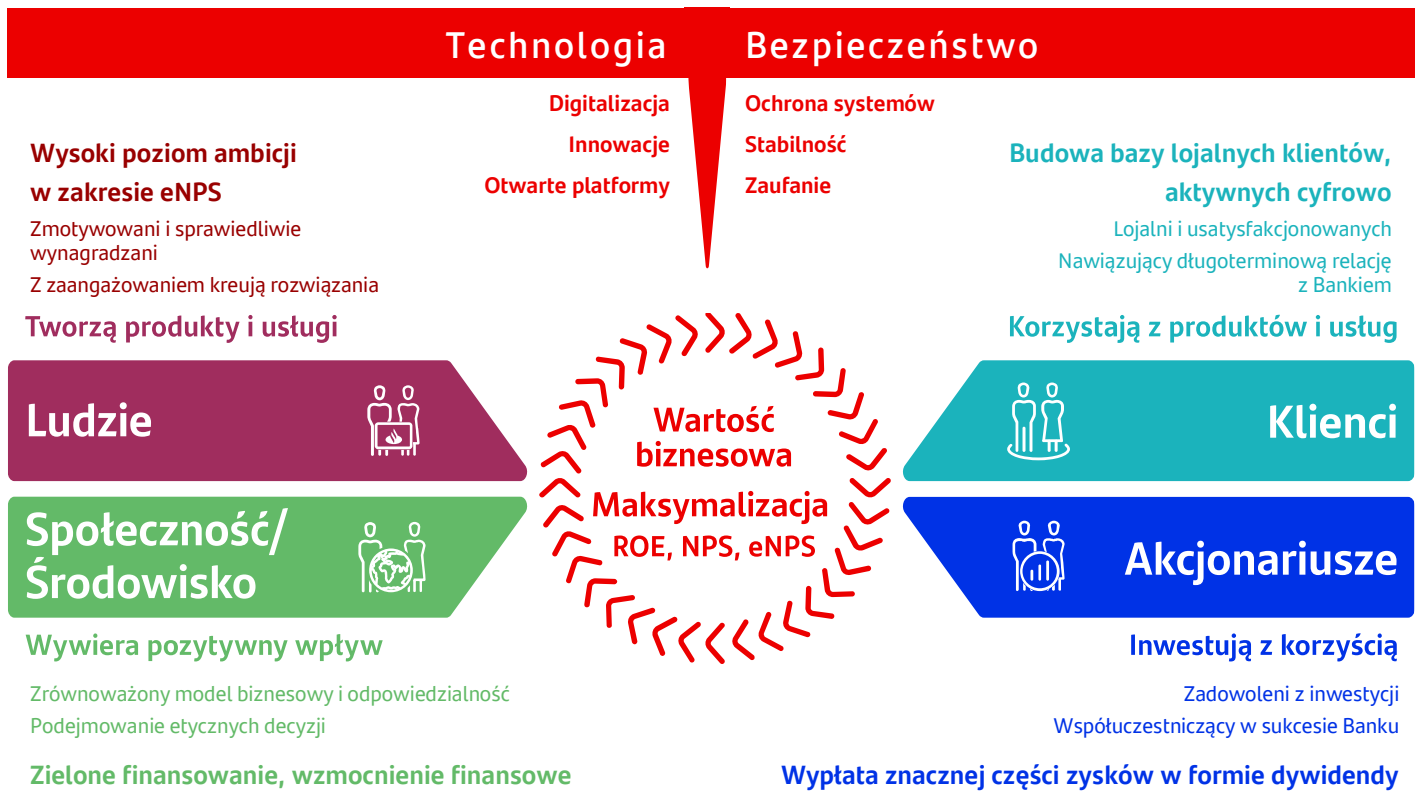
Oferta Banku jest kompleksowa i zaspokaja różne potrzeby klientów w zakresie rachunków bankowych, produktów kredytowych, oszczędnościowo-inwestycyjnych, rozliczeniowych, ubezpieczeniowych i kartowych. Usługi Banku są rozwijane w oparciu o technologie, innowacje i otwarte platformy. Obejmują zarządzanie gotówką, obsługę płatności i handlu zagranicznego, operacje na rynku kapitałowym, pieniężnym, walutowym i transakcji pochodnych, a także działalność gwarancyjną i maklerską.

Ofertę własną Banku uzupełniają specjalistyczne produkty spółek powiązanych z nami kapitałowo i tworzących Grupę Kapitałową, takich jak: Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., Santander Leasing, Santander Factoring i Santander Consumer Bank. W ramach współpracy z tymi podmiotami Bank umożliwia klientom dostęp do funduszy inwestycyjnych, portfeli aktywów, produktów leasingowych i faktoringowych oraz kredytów konsumenckich:

Santander Bank Polska S.A.	Bank uniwersalny, świadczy pełen zakres usług na rzecz klientów indywidualnych, małych i średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw, korporacji i instytucji sektora publicznego.
Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.	Towarzystwo zarządza aktywami zgromadzonymi w funduszach inwestycyjnych. Posiada wieloletnie doświadczenie w tworzeniu i zarządzaniu Pracowniczymi Programami Emerytalnymi oraz Indywidualnymi Kontami Emerytalnymi.
Santander Leasing S.A.	Oferuje finansowanie szerokiej gamy środków trwałych klientom z sektora małych i średnich firm oraz klientom korporacyjnym. Głównymi produktami Santander Leasing są leasing operacyjny, leasing finansowy oraz pożyczki na zakup środków trwałych oraz gruntów, a także najem pojazdów.
Santander Factoring Sp. z o.o.	Oferuje finansowanie sprzedaży (faktoring należności) do odbiorców polskich i zagranicznych oraz finansowanie zakupów (faktoring zobowiązań) od dostawców działających w kraju i za granicą. Klientami spółki są małe i średnie przedsiębiorstwa, korporacje, jak i międzynarodowe firmy o globalnym zasięgu.
Santander Consumer Bank S.A.	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 Santander Consumer Bank obejmuje kredyty konsumpcyjne, finansowanie samochodów osobowych w formie kredytu samochodowego, leasingu i faktoringu, kredytowanie dilerów samochodowych, depozyty detaliczne i firmowe oraz ubezpieczenia.

Więcej informacji o profilu klientów Grupy Kapitałowej, głównych liniach produktów i modelu obsługi znajduje się w rozdziale VIII „Rozwój działalności biznesowej w 2024 r.”. Jako Grupa Kapitałowa działamy zgodnie z lokalnymi i międzynarodowymi przepisami, nie oferujemy produktów ani usług zakazanych w poszczególnych jurysdykcjach.

Proces budowania wartości w Grupie Kapitałowej



Fundamenty wartości budowanej przez Grupę Kapitałową to:

- stabilne źródła finansowania,
- solidna baza kapitałowa i płynnościowa,

- zróżnicowany portfel aktywów,
- jasna, spójna, konsekwentnie realizowana wizja strategiczna, której podstawą jest ukierunkowanie na klienta i efektywność działania,
- proste procesy, cyfrowe technologie i wdrożenie zasad zwinnego działania,
- skuteczny i prosty model biznesowy,
- zróżnicowany zakres działalności, przynależność do globalnej Grupy Banco Santander – możliwość korzystania z międzynarodowego doświadczenia.

Wszystkie działania podejmujemy z myślą o klientach i ich potrzebach. Produkty, procesy oraz kanały komunikacji z klientami projektujemy z wykorzystaniem service design, aby zapewnić, że klienci będą zadowoleni z obsługi i zainteresowani kontynuacją współpracy. Najważniejszym elementem procesu tworzenia wartości oferowanej klientom są nasi pracownicy. Jako Grupa Kapitałowa kładziemy nacisk na budowanie przyjaznego środowiska pracy i kultury organizacyjnej, promując współpracę, równość, różnorodność i inkluzywność oraz zwiększając motywację, zaangażowanie i podnosząc kwalifikacje pracowników.

Nasz zespół

W Grupie Kapitałowej na dzień 31 grudnia 2024 roku zatrudnialiśmy 11 959 pracowników na terenie Polski, z czego duża część to specjaliści zajmujący się obsługą klientów, analizą finansową i zarządzaniem ryzykiem. Szczegółowe informacje na temat struktury zatrudnienia znajdują się w sekcji „Nasi pracownicy” w dalszej części oświadczenia.

Więcej informacji o profilu naszej działalności można znaleźć w rozdz. II „Podstawowe informacje o Banku i Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A.”.

Strategia Grupy Kapitałowej na lata 2024-2026

Realizujemy misję pomagania klientom i pracownikom w osiągnięciu codziennych sukcesów, aby zostać najbardziej dochodowym bankiem w Polsce

Nasza misja	Pomagamy klientom i pracownikom w osiągnięciu codziennych sukcesów					
Nasza wizja	Najlepsza otwarta PLATFORMA usług finansowych działająca ODPOWIEDZIALNIE i ciesząca się LOJALNOŚCIĄ pracowników, klientów, akcjonariuszy i społeczeństwa					
Nasze wartości	Przyjazny Rzetelny Dla Ciebie					
Zachowania	Myślę o kliencie	Angażuję się w zmiany	Podejmuję działania	Współpracuję	Zabieram głos	risk pro
Kierunki strategiczne	TOTAL Doświadczenie		TOTAL Digitalizacja		TOTAL Odpowiedzialność	

Na lata 2024-2026 Zarząd Banku przyjął strategię „Pomagamy osiągać więcej”. Opiera się ona na misji określonej hasłem „Pomagamy klientom i pracownikom w osiągnięciu codziennych sukcesów” oraz na trzech kierunkach strategicznych: „Total Doświadczenie”, „Total Digitalizacja” i „Total Odpowiedzialność”. Strategia dotyczy całej Grupy Kapitałowej, z wyjątkiem Santander Consumer Bank, który posiada własną licencję bankową, co powoduje, że autonomicznie tworzy własną strategię funkcjonowania.

Główne założenia strategii „Pomagamy osiągać więcej” są następujące:

- W centrum naszej strategii znajdują się ludzie – klienci i pracownicy. Jako Grupa Kapitałowa zobowiązujemy się w niej do kreowania pozytywnych emocji poprzez oferowanie wyjątkowych doświadczeń, przekraczających oczekiwania interesariuszy. Chcemy wywoływać je w świecie, w którym są nasi klienci – coraz bardziej cyfrowym, lecz nadal wymagającym kontaktów z człowiekiem. Wiemy, że satysfakcja klientów i zaangażowanie pracowników są kluczowe, aby osiągnąć sukces. O tym mówi pierwszy z kierunków strategicznych – „Total Doświadczenie”.
- Wiemy także, że pozytywne emocje i doświadczenia w dużej mierze zależą od interakcji w świecie cyfrowym. Dlatego z coraz większą determinacją podążamy ścieżką innowacji cyfrowych, udostępniając nowe możliwości klientom w kanałach zdalnych oraz zapewniając pracownikom efektywne procesy. O tym mówi drugi z kierunków strategicznych – „Total Digitalizacja”.

- Wyzwania, przed którymi stoimy jako bank i społeczeństwo, wymagają ogromnej odpowiedzialności. Świadomie podejmujemy etyczne decyzje, dbając o wpływ na społeczność i środowisko. Dzięki zrównoważonemu modelowi biznesowemu tworzymy wartość dla klientów, pracowników, akcjonariuszy i lokalnych społeczności, dbając o lepsze jutro dla nas, naszych dzieci i naszej planety. O tym mówi trzeci z kierunków strategicznych – „Total Odpowiedzialność”.

Więcej informacji o naszej strategii można znaleźć w rozdz. IV „Strategia rozwoju”.

Integracja celów związanych ze zrównoważonym rozwojem ze strategią

Wszystkie trzy kierunki strategiczne zawarte w strategii wzajemnie się uzupełniają. Tematyka zrównoważonego rozwoju została ujęta w każdym z nich, a w szczególności w kierunku strategicznym Total Odpowiedzialność. Definiuje on szereg ambicji dotyczących poszczególnych obszarów ESG:

- **środowiskowego**, w którym chcemy być wzorem do naśladowania w zakresie zrównoważonego rozwoju i transformacji oraz wspiera klientów w przechodzeniu przez zieloną transformację,
- **społecznego**, w którym wspieramy społeczeństwo poprzez edukację, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i cyfrowemu oraz realizację inwestycji społecznych. Promujemy inkluzywność i różnorodność wśród pracowników oraz zapewniamy wysoki poziom cyberbezpieczeństwa,
- **zarządczego**, poprzez który wywiązujemy się z zobowiązań wobec wszystkich interesariuszy. Działamy zgodnie z wymogami regulacyjnymi, zapewniając bezpieczeństwo i stabilność, dzięki czemu wzmacniamy zaufanie klientów. Ponadto prowadzimy dialog z regulatorami i organizacjami branżowymi o nowych kierunkach legislacyjnych. Rozwijamy również kulturę zarządzania ryzykiem.

Poprzez swoją działalność jako Grupa Kapitałowa koncentrujemy się na ośmiu Celach Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Cele te odzwierciedlają również nasz wpływ na kluczowe grupy naszych interesariuszy:



Przychody Grupy Kapitałowej

W 2024 roku całkowite przychody Grupy Kapitałowej wyniosły 23 440 451 tys. PLN. Nasze skonsolidowane przychody wynikają przede wszystkim z działalności w branży bankowej oraz z działalności na rynkach kapitałowych (głównie w ramach działalności Santander TFI). W tym roku nie publikujemy kwotowej analizy przychodów według branż, w których prowadzimy działalność, z uwagi na brak opublikowanych sektorowych standardów ESRS.

Więcej informacji o naszych wynikach finansowych można znaleźć w rozdz. I „Przegląd działalności Banku i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.”

Działalność Grupy Kapitałowej w sektorze paliw kopalnych i kontrowersyjnych branżach

Działalność Grupy Kapitałowej w tych sektorach jest regulowana wewnętrznymi politykami, takimi jak „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”, „Polityka finansowania sektorów wrażliwych” czy „Polityka sektora zbrojeniowego”. Zgodnie z nimi:

- **Paliwa kopalne** (węgiel, ropa naftowa, gaz): w 2020 roku zobowiązaliśmy się, że do roku 2030 zlikwidujemy wszystkie ekspozycje finansujące działalność wydobycia węgla energetycznego, bez względu na lokalizację. Obecnie jako Grupa Kapitałowa nie posiadamy takich ekspozycji oraz wprowadziliśmy zerowy limit na tę pozycję w Deklaracji akceptowalnego poziomu ryzyka.
- **Broń**: nie współpracujemy z podmiotami zaangażowanymi w produkcję i dystrybucję broni uznawanej za kontrowersyjną, takiej jak miny przeciwpiechotne, bomby kasetowe, broń nuklearna, broń chemiczna i biologiczna oraz amunicja zawierająca uran zubożony. Przed podjęciem współpracy podmioty z sektora obronnego zobowiązane są do podpisania deklaracji, że nie będą produkować, sprzedawać ani dystrybuować tych produktów.
- **Uprawa i produkcja tytoniu**: stosujemy jednoznaczny zakaz finansowania i działalności inwestycyjnej w sektorze wyrobów tytoniowych, jeśli ich produkcja, handel lub dystrybucja naruszają Ramową Konwencję Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) dotyczącą ograniczenia użycia tytoniu lub jeśli nie spełniają norm prawnych w zakresie opakowań i ostrzeżeń zdrowotnych. Zakaz obejmuje również produkty nowej generacji, takie jak inhalatory nikotyny i e-papierosy. Produkty zawierające kannabinoidy podlegają dodatkowym regulacjom w ramach kryteriów dotyczących branży konopnej.

Łańcuch wartości

Łańcuch wartości Grupy Kapitałowej obejmuje trzy kluczowe obszary: działania na wyższym szczeblu (upstream), operacje wewnętrzne i działania na niższym szczeblu (downstream), które odzwierciedlają naszą pozycję w relacjach z dostawcami, klientami i interesariuszami na każdym etapie działalności. Podczas definiowania łańcucha wartości uwzględniliśmy wymogi ESRS oraz wytyczne EFRAG dotyczące łańcucha wartości.

 Upstream	 Operacje własne	 Downstream
<ul style="list-style-type: none">• Instytucje finansowe i nadzorcze• Regulatorzy• Dostawcy produktów i usług	<ul style="list-style-type: none">• Aktywa Grupy Kapitałowej• Departamenty i funkcje w centralach	<ul style="list-style-type: none">• Retail (Bankowość detaliczna)• Consumer (Santander Consumer Bank)• CIB (Bankowość Korporacyjna i Inwestycyjna)• RCB (Bankowość Biznesowa i Korporacyjna)• Spółki stowarzyszone• Punkty sprzedaży (wraz z placówkami partnerskimi)• Płatności i wypłaty z bankomatów

→ Upstream

Na wyższym szczeblu łańcucha wartości współpracujemy z szerokim gronem dostawców, partnerów i instytucji regulacyjnych. Kluczowe znaczenie mają dostawcy technologii, usług oraz infrastruktury wspierającej działalność bankową. W relacjach z partnerami szczególną wagę przykładamy do przestrzegania standardów ESG, aby zapewnić, że nasz łańcuch dostaw wspiera cele zrównoważonego rozwoju.

→ Operacje własne

Operacje własne obejmują działalność Grupy Kapitałowej w zakresie zarządzania produktami i usługami finansowymi. Nasze zasoby koncentrują się na dostarczaniu innowacyjnych rozwiązań, wspieraniu klientów w osiągnięciu ich celów finansowych oraz implementacji zasad odpowiedzialnego biznesu. W tej części łańcucha wartości uwzględniamy działania strategiczne związane z zarządzaniem ryzykiem, efektywnością operacyjną oraz wdrażaniem rozwiązań zgodnych z wymogami regulacyjnymi i zasadami ESG.

→ Downstream

Na niższym szczeblu łańcucha wartości współpracujemy bezpośrednio z klientami, zapewniając szeroką ofertę usług finansowych. Naszymi kluczowymi grupami odbiorców są klienci indywidualni, małe i średnie przedsiębiorstwa, korporacje oraz instytucje publiczne. Działania downstream obejmują również rozwój długoterminowych relacji z partnerami biznesowymi oraz finansowanie projektów wspierających zrównoważony rozwój, takich jak zielona transformacja, inwestycje w odnawialne źródła energii oraz wsparcie dla lokalnych społeczności.

Interesy i opinie zainteresowanych stron (SBM-2)

Interesariusze Grupy Kapitałowej i Banku

Jako Grupa Kapitałowa pozostajemy w dialogu i angażujemy naszych interesariuszy, aby zrozumieć ich obawy i potrzeby, ustalić priorytety i zidentyfikować szanse oraz obszary do poprawy. Identyfikujemy poszczególne grupy interesariuszy⁶ i aktualizujemy ich profile. Nie tylko słuchamy interesariuszy, ale też chcemy, by głos Grupy Kapitałowej był słyszany. Dlatego w kontaktach wykorzystujemy różne kanały komunikacji.

⁶ Proces identyfikacji interesariuszy opiera się na analizie jakościowej, prowadzonej między innymi na potrzeby sprawozdawczości dotyczącej zrównoważonego rozwoju i sesji dialogowych, które prowadzimy od 2014 r. według standardu AA1000SES.

Klienci indywidualni

kanały komunikacji:

- placówki bankowe
- strona WWW i inne kanały internetowe (blog Banku, Facebook, X, LinkedIn, Tik Tok, Instagram)
- badania satysfakcji klientów
- spotkania, konferencje i szkolenia
- rozmowa z doradcą
- czat wideo
- formularz internetowy

Klienci biznesowi

kanały komunikacji:

- bankierzy i doradcy klienta
- Centra Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej
- konferencje
- wirtualne misje handlowe
- badania opinii i satysfakcji
- doradca online

Pracownicy

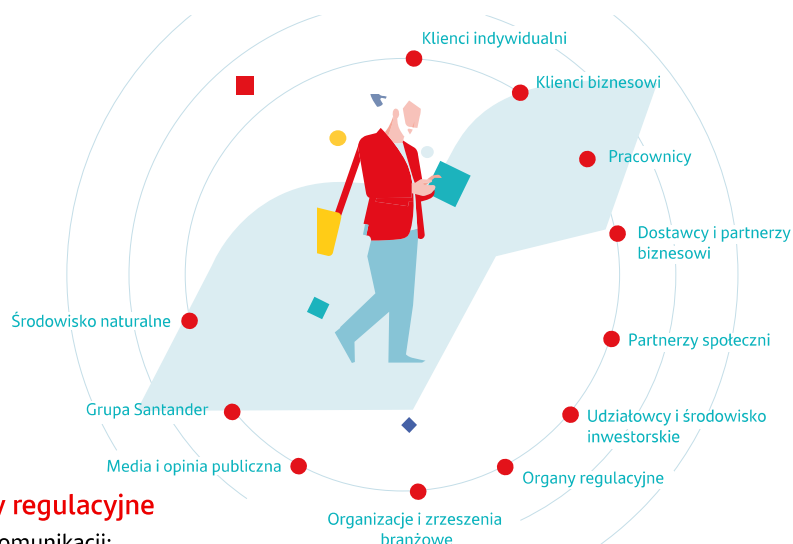
kanały komunikacji:

- badania opinii pracowników
- intranet
- biuletyny, newslettery, mailingi
- spotkania z najwyższą kadrą zarządzającą
- spotkania integracyjne, warsztaty i szkolenia

Udziałowcy i środowisko inwestorskie

kanały komunikacji:

- kwartalne prezentacje wynikowe (spotkania, konferencje, komunikaty giełdowe i prasowe)
- Walne Zgromadzenie



Organy regulacyjne

kanały komunikacji:

- raporty
- formalna korespondencja
- bieżąca współpraca podczas kontroli nadzorczych

Media i opinia publiczna

kanały komunikacji:

- konferencje i briefingi prasowe
- wywiady, komentarze ekspertów
- spotkania bezpośrednie
- komunikaty prasowe
- kanały w serwisach społecznościowych

Partnerzy społeczni

kanały komunikacji:

- bezpośrednie spotkania i współpraca
- sesje dialogowe z interesariuszami
- działalność Fundacji Santander Bank Polska
- udział w konferencjach i lokalnych wydarzeniach
- wolontariat pracowniczy

Grupa Santander

kanały komunikacji:

- raporty
- bieżąca korespondencja
- spotkania i wymiana doświadczeń

Środowisko naturalne

kanały komunikacji:

- Raporty ESG / serwis ESG
- raporty do instytucji
- kontakty i współpraca z organizacjami działającymi na rzecz środowiska

Dostawcy i partnerzy biznesowi

kanały komunikacji:

- bezpośredni kontakt
- konferencje i wydarzenia branżowe

Organizacje i zrzeszenia branżowe

kanały komunikacji:

- bezpośrednie spotkania i współpraca

Zarząd i Rada Nadzorcza są informowane o poglądach i oczekiwaniach interesariuszy w kontekście zrównoważonego rozwoju przede wszystkim poprzez regularne przedstawianie tych informacji na posiedzeniach odpowiednich komitetów.

Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym (SBM-3)

Strategia Grupy Kapitałowej stanowi podstawę do sporządzania planów biznesowych i finansowych przez poszczególne jednostki, których realizacja prowadzi do osiągnięcia celów strategicznych. Za całość procesów związanych z planowaniem strategicznym odpowiada Zarząd Banku, natomiast Pion Zarządzania Finansami jest właścicielem Polityki Planowania Strategicznego. Integralnymi etapami planowania strategicznego są między innymi: kwartalny i roczny przegląd realizacji obowiązującej strategii; przygotowanie analiz strategicznych i wniosków (rynkowych, modelu biznesowego, planów finansowych, biznesowych oraz analizy zasobów i kompetencji), opracowanie i akceptacja strategii; wdrożenie strategii oraz monitorowanie stopnia jej realizacji.

Chociaż strategię Grupy Kapitałowej na lata 2024-2026 opracowaliśmy przed przeprowadzoną w 2024 roku oceną podwójnej istotności, zidentyfikowane w horyzoncie średnioterminowym materialne wpływy, ryzyka i możliwości są z nią ściśle powiązane i stanowią fundament dla jej dalszego rozwoju oraz dostosowywania działań do zmieniającego się otoczenia społeczno-gospodarczego i regulacyjnego. Analiza podwójnej istotności dostarczyła istotnych informacji, które pozwoliły lepiej zrozumieć wpływy działalności Grupy Kapitałowej na środowisko i społeczeństwo, a także ocenić, w jaki sposób czynniki te przekładają się na szanse rozwoju oraz potencjalne ryzyka finansowe. Obecnie jako Grupa Kapitałowa, jesteśmy w trakcie procesu analizy zidentyfikowanych wpływów, ryzyk i możliwości przez jednostki biznesowe, aby jak najlepiej dostosowywać nasze polityki, cele i działania.

Tabela przedstawia kluczowe materialne wpływy, ryzyka i szanse oraz sposób, w jaki są one powiązane z naszą strategią. Zasoby alokowane do zarządzania istotnymi wpływami, ryzykami i szansami opisane są w dedykowanych sekcjach oświadczenia.

ESRS	Podtemat	Rodzaj IRO	Opis i miejsce powstawania wpływów, ryzyk i szans	Obszar strategii Grupy Kapitałowej
Zmiana klimatu (E1)	Łagodzenie zmiany klimatu	Oddziaływanie	Negatywny wpływ na środowisko z powodu finansowania przez Bank pożyczkobiorców, którzy nie są w stanie dostosować swoich modeli biznesowych do gospodarki niskoemisyjnej	Total Odpowiedzialność: Uwzględnianie ryzyk środowiskowych w modelu biznesowym oraz transformacja portfela inwestycyjnego na niskoemisyjny. Rozwój produktów wspierających zieloną transformację klientów i społeczeństwa.
			Wzrost emisji gazów cieplarnianych związanych z działalnością portfelową (kredyty w ramach bankowości detalicznej)	
			Wzrost emisji gazów cieplarnianych związanych z działalnością portfelową (kredyty w ramach bankowości instytucjonalnej)	
		Możliwość	Zwiększenie przychodów dzięki (1) wzrostowi wolumenu finansowania udzielanego na nieruchomości spełniające kryteria naszego Systemu Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania, (2) finansowaniu i doradztwu w zakresie rozbudowy infrastruktury ładowania pojazdów elektrycznych, (3) finansowaniu i doradztwu w zakresie przejścia na pojazdy elektryczne oraz (4) dzięki finansowaniu uzdatniania wody, odpadów i gleby, większej efektywności energetycznej oraz niższych emisji	Total Odpowiedzialność: Rozwój doradztwa dla klientów w zakresie zielonej transformacji.
			Zwiększenie zaufania klientów poprzez dopasowaną do potrzeb ofertę i doradztwo, aby pomóc im zidentyfikować możliwości modernizacji nieruchomości	
			Pozycja lidera na rynku poprzez (1) finansowanie technologii wspomagających mobilność niskoemisyjną oraz (2) finansowanie i doradztwo w zakresie technologii redukcji emisji w rolnictwie	
			Wyróżnienie się na rynku poprzez (1) zachęcanie i wspieranie klientów na całym łańcuchu wartości do przyjęcia bardziej zrównoważonych praktyk prowadzenia działalności oraz (2) dzięki finansowaniu i doradztwu dla firm na wczesnym etapie rozwoju, skoncentrowanych na rozwiązaniach umożliwiających transformację energetyczną	
			Wzrost w zielonych obligacjach, zielonych pożyczkach i instrumentach finansowych związanych ze zrównoważonym rozwojem (sustainability-linked financial instruments)	
			Zwiększenie dochodów poprzez finansowanie rozwoju nowych technologii, takich jak wodór, wychwytywanie, utylizacja i składowanie dwutlenku węgla, biopaliwa, a także magazynowanie energii w szerszym ujęciu	
			Zwiększenie przychodów dzięki (1) wzrostowi wolumenu finansowania udzielanego na nieruchomości spełniające kryteria naszego Systemu Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania, (2) finansowaniu i doradztwu w zakresie rozbudowy infrastruktury ładowania pojazdów elektrycznych, (3) finansowaniu i doradztwu w zakresie przejścia na pojazdy elektryczne oraz (4) dzięki finansowaniu uzdatniania wody, odpadów i gleby, większej efektywności energetycznej oraz niższych emisji	
		Ryzyko	Ryzyko utraty reputacji spowodowane faktem, że klienci, inwestorzy i inni interesariusze uważają, że banki nie robią wystarczająco dużo, aby osiągnąć cele niskoemisyjne lub działają niezgodnie z ich polityką	Total Odpowiedzialność:
			Ryzyko utraty reputacji wynikające z nieosiągnięcia celów klimatycznych i środowiskowych, w tym związanych z działalnością własną i działalnością klientów, może mieć wpływ na stratę	

			Ryzyko wynikające z działalności przedsiębiorstw działających w różnych sektorach, które nie umożliwiają łagodzenia klimatu	Proaktywne zarządzanie inicjatywami regulacyjnymi oraz transparentna komunikacja działań ESG.
	Energia	Oddziaływanie	Przyczynianie się do ochrony środowiska poprzez zwiększenie wykorzystania energii odnawialnej i innych technologii niskoemisyjnych	Total Odpowiedzialność: Wspieranie transformacji energetycznej poprzez promowanie wykorzystania odnawialnych źródeł energii i niskoemisyjnych technologii, zarówno w swojej działalności operacyjnej, jak i w ofercie dla klientów.
Własne zasoby pracownicze (S1)	Warunki pracy	Oddziaływanie	Elastyczne warunki pracy umożliwiające pracownikom pogodzenie pracy z ich sytuacją osobistą	Total Doświadczenie: Budowanie wyjątkowej kultury organizacyjnej wspierającej równowagę pracy i życia prywatnego.
			Promowanie zdrowia i dobrego samopoczucia pracowników w oparciu o odpowiednie monitorowanie oraz najlepsze praktyki i inicjatywy na rzecz zdrowia i bezpieczeństwa organizacji	
			Potencjalne szkodzenie pracownikom poprzez doświadczanie sytuacji związanych z dłuższymi godzinami pracy, kontrowersjami dotyczącymi korupcji i łamania praw człowieka lub udowodnionymi naruszeniami	
			Ochrona pracowników poprzez adekwatne płace i benefity	
			Pozytywne oddziaływanie na wynagrodzenia pracowników w związku z dostosowaniem wynagrodzeń do aktualnej sytuacji gospodarczej w Polsce	
	Równe traktowanie i równość szans dla wszystkich	Oddziaływanie	Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i inicjatywy w zakresie rozwoju zawodowego	
			Różnice w wynagrodzeniach i udziale kobiet na wszystkich szczeblach zatrudnienia	
	Inne prawa związane z pracą	Oddziaływanie	Brak ochrony prywatności pracowników wynikającej z infrastruktury baz danych i oprogramowania do obsługi danych wykorzystywanych przez Bank do hostowania i zarządzania wszystkimi operacjami	
Dotknięte społeczności (S3)	Prawa gospodarcze, społeczne i kulturalne społeczności	Oddziaływanie	Prawa człowieka nie są gwarantowane ze względu na finansowanie działań, w ramach których znane są przeszłe i powtarzające się incydenty, bez uprzedniego przeprowadzenia odpowiednich procesów walidacji	Total Odpowiedzialność: Zapewnienie zgodności procesów finansowych z wymogami ESG oraz monitorowanie wpływów społecznych.
			Nieuwzględnienie kwestii praw człowieka w ocenie finansowych projektów	
			Brak ochrony dotkniętych społeczności poprzez brak mechanizmów monitorowania i przeglądu zgodności wykorzystywania wpływów związanych z sektorami i/lub działaniami o wysokim ryzyku wpływu na kwestie środowiskowe i społeczne	
			Finansowanie klientów zaangażowanych w działania uznawane za niedozwolone, sprzeczne z polityką i standardami etycznymi Banku, mogą stanowić zagrożenie dla społeczeństwa	
			Niekorzystny wpływ na prawa człowieka wynikający z niewystarczającej i/lub wstępnej oceny i/lub monitorowania finansowanych projektów	

Konsumenci i użytkownicy końcowi (S4)	Oddziaływanie informacji na konsumentów lub użytkowników końcowych	Oddziaływanie	<p>Edukacja klientów detalicznych w zakresie zagrożeń online i sposobów ich ograniczenia</p> <hr/> <p>Jakość informacji i ochrona danych nie jest gwarantowana klientom wrażliwym w zakresie sposobu, w jaki ich dane są wykorzystywane, przechowywane i udostępniane lub nie zapewnia wystarczającego zrozumienia przez klienta, w jaki sposób dane są użytkowane</p> <hr/> <p>Zapytania, skargi i roszczenia klientów nie są rozpatrywane i nie powodują koniecznych zmian i modyfikacji z powodu braku systemów i procesów</p> <hr/> <p>Niezagwarantowanie przejrzystości cen dla klientów wynikający z dopuszczenia się przez Bank nadużyć cenowych bez uprzedniego powiadomienia lub uzasadnienia</p> <hr/> <p>Brak ochrony prywatności klientów wynikający z infrastruktury baz danych i oprogramowania do obsługi danych wykorzystywanych przez Bank do hostowania i zarządzania wszystkimi operacjami</p> <hr/> <p>Wysokie zaufanie polskich klientów w zakresie bezpieczeństwa danych świadczy o pozytywnym wpływie banków na ochronę danych</p>	<p>Total Odpowiedzialność: Wysokie standardy cyberbezpieczeństwa oraz programy edukacyjne z zakresu finansów i cyberbezpieczeństwa</p> <p>Total Doświadczenie: Projektujemy i testujemy produkty i usługi z klientami w oparciu o katalog zasad Total Experience</p>
		Ryzyko	<p>Ryzyko związane z cyberatakami zagrażającymi prywatności danych klientów</p> <hr/> <p>Ryzyko poważnych naruszeń bezpieczeństwa spowodowanych złośliwymi praktykami lub błędami ludzkimi popełnionymi przez pracowników, takimi jak korzystanie z nieautoryzowanego oprogramowania, naruszenia przez użytkowników technicznych, eksfiltracja lub wyciek informacji</p> <hr/> <p>Ryzyko wynikające z naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych dla klientów wrażliwych</p> <hr/> <p>Ryzyko wynikające z nierozpatrywania i adresowania zapytań, skarg i roszczeń klientów z powodu braku skutecznych systemów</p> <hr/> <p>Ryzyko wynikające z niezagwarantowania przejrzystości cen dla klientów wynikające z dopuszczania się przez Bank nadużyć cenowych bez uprzedniego powiadomienia lub uzasadnienia</p>	<p>Total Odpowiedzialność: Zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa cyfrowego dla klientów i pracowników.</p>
	Włączenie społeczne konsumentów lub użytkowników końcowych	Oddziaływanie	<p>Brak dostępu do produktów i usług dla klientów wrażliwych poprzez brak identyfikacji produktów i/lub usług w katalogu, które naruszają zasady inkluzywności i/lub dostępności</p> <hr/> <p>Niezagwarantowanie klientom dobrobytu finansowego, użyteczności i dostępności usług finansowych poprzez brak ustanowienia modyfikacji produktu i/lub brak monitorowania ich skutecznego wdrożenia</p> <hr/> <p>Brak odpowiedniego zasięgu i użyteczności produktów dla całego społeczeństwa i/lub przyczynianie się do stworzenia przeszkód w dostępie do produktów finansowych wynikające z procesu projektowania produktów i usług</p> <hr/> <p>Niezapewnienie dodatkowych warunków klientom wrażliwym w procesach windykacyjnych lub odzyskaniem należności poprzez ich nieprawidłową identyfikację</p> <hr/> <p>Nadużycia finansowe wobec klientów wrażliwych wynikające z braku prewencyjnego monitoringu transakcyjności wśród osób posiadających opiekunów prawnych</p>	<p>Total Odpowiedzialność: Bank rozwija ofertę przyjaznych produktów cyfrowych i usług finansowych, które są łatwo dostępne i przeznaczone dla klientów wrażliwych. Jednym z działań może być przeprowadzenie przeglądu dostępnych produktów, aby zapewnić ich zgodność z zasadami inkluzywności i dostępności, a także wprowadzenie odpowiednich oznaczeń produktów w katalogu, by klienci mogli łatwo je zidentyfikować.</p>

Postępowanie w biznesie (G1)	Kultura korporacyjna	Oddziaływanie	Działanie w sposób odpowiedzialny i uwzględniający nie tylko interesy inwestorów i Banku, ale także oddziaływanie na pracowników, społeczeństwo i środowisko, w tym płacenie podatków	Total Odpowiedzialność: Budowanie zaufania przez odpowiedzialne zarządzanie ESG oraz przeciwdziałanie greenwashingowi.
			Niedotrzymanie zobowiązania do poszanowania kwestii praw człowieka ze względu na brak odpowiednich struktur zarządzania, kanałów komunikacji i skalowalności	
		Ryzyko	Ryzyko wynikające z braku odpowiednich struktur zarządzania, wewnętrznych przepisów i skalowalności w celu zarządzania i rozwiązywania kwestii ESG	Total Odpowiedzialność: Wzmacnianie kultury ryzyka i efektywności systemu kontroli w kontekście ESG.
	Ochrona sygnalistów	Oddziaływanie	Ochrona poufności informacji o sygnalistach poprzez efektywny system komunikacji, w ramach którego Bank przekazuje organom jednolite informacje poprzez solidne, ujednolicone zasady i procedury w kanałach zgłaszania nieprawidłowości	Total Odpowiedzialność Kompleksowy system ochrony sygnalistów, zapewniający poufność zgłoszeń i jednolite procedury raportowania, zgodnie z wymogami regulacyjnymi.
			Wzrost liczby powtarzających się incydentów poprzez niewdrażanie wewnętrznych środków w celu skutecznego rozwiązywania incydentów zgłaszanych za pośrednictwem kanałów składania skarg oraz brak wdrażania ciągłych ulepszeń	
	Zarządzanie stosunkami z dostawcami, w tym praktyki płatnicze	Ryzyko	Ryzyko wynikające z niewdrożenia rozwiązań odporności operacyjnej, związanych np. z wymogami DORA (Digital Operational Resilience Act) dotyczącymi całego łańcucha wartości	Total Digitalizacja: Uznajemy kompetencje z zarządzania cyfrowego i procesowego, w tym robotyzacji, za klucz do udanej transformacji. Total Odpowiedzialność: Dbamy o bezpieczeństwo naszych klientów w cyfrowych interakcjach z nami.
	Korupcja i przekupstwo	Oddziaływanie	Zwalczanie wszelkich form korupcji	Total Odpowiedzialność: Budujemy zaufanie klientów, pracowników, inwestorów i regulatorów jako banku bezpiecznego i rzetelnego.

Jako Grupa Kapitałowa nie identyfikujemy obecnie skutków finansowych istotnych ryzyk lub możliwości na nasz bilans, wynik finansowy czy przepływy pieniężne, które nie są odzwierciedlone w naszym sprawozdaniu finansowym i które mogłyby skutkować istotną korektą wskazanych wcześniej pozycji sprawozdawczych w kolejnym roku.

Aby w pełni wykorzystywać szanse związane ze zrównoważonym rozwojem i sprawnie zarządzać potencjalnymi ryzykami, jako Grupa podejmujemy działania, zarówno strategiczne jak i operacyjne, które są opisane w dedykowanych sekcjach ujawnień środowiskowych, społecznych i związanych z postępowaniem w biznesie. Działania te prowadzą do nakładów inwestycyjnych i kosztów operacyjnych, które są obecnie wpisane w ogólny mechanizm działania Grupy. Postępy realizacji strategii i działań w zakresie zrównoważonego rozwoju mierzymy za pomocą celów strategicznych i mierników operacyjnych – podlegają one okresowemu przeglądowi przez Zarząd, ale nie są walidowane przez podmiot zewnętrzny inny niż podmiot atestacyjny. Ustalanie celów strategicznych i ich rewizja odbywają się z uwzględnieniem oczekiwań takich interesariuszy jak Grupa Banco Santander czy regulatorzy.

Ocena odporności strategii i modelu biznesowego Grupy Kapitałowej w odniesieniu do istotnych wpływów i ryzyk oraz w odniesieniu do zdolności wykorzystywania istotnych szans

Tak jak wskazano w ujawnieniu SBM-1, model biznesowy Grupy Kapitałowej opiera się na szerokiej gamie komplementarnych produktów i usług dla poszczególnych segmentów klientów, sieci oddziałów i placówek franczyzowych na terenie całej Polski, technologiach bankowych oraz rozwijanych zdalnych kanałach dystrybucji. Model biznesowy Grupy Kapitałowej polega na oferowaniu usług finansowych dla różnicowanego grona klientów instytucjonalnych i indywidualnych zlokalizowanych głównie na terenie Polski. Usługi Grupy Kapitałowej mogą być i są na bieżąco dostosowywane do ewoluującego otoczenia rynkowego, z uwzględnieniem preferencji klientów oraz przemian regulacyjnych i technologicznych. Model biznesowy Grupy Kapitałowej charakteryzuje się elastycznością w projektowaniu i wdrażaniu usług dostosowanych do potrzeb klientów i nie jest on uzależniony od paliw kopalnych lub od lokalizacji eksponowanych istotnie na ryzyko fizyczne związane z klimatem – w konsekwencji uzasadnione jest stwierdzenie, że model biznesowy Grupy Kapitałowej jest odporny na istotne wpływy i ryzyka związane ze zmianą klimatu (szczegółowa analiza odporności strategii i modelu biznesowego na ryzyka klimatyczne znajduje się w kolejnej sekcji). Dodatkowo, z uwagi na prowadzenie działalności na terenie Unii Europejskiej i na szeroki zakres regulacji i nadzoru, którym podlega sektor bankowy, uzasadnione jest stwierdzenie, że model biznesowy Grupy Kapitałowej jest odporny na istotne wpływy i ryzyka związane z zasobami pracowniczymi, relacjami z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz z łańcem korporacyjnym.

Cyklicznie aktualizowana strategia Grupy Kapitałowej, w ramach której kierunki działań strategicznych wyznacza i rewiduje wykwalifikowana i doświadczona kadra zarządcza, jest wyrazem gotowości Grupy Kapitałowej do dostrzegania i realizowania istotnych szans związanych ze zrównoważonym rozwojem. Jednocześnie poprzez strategię i obowiązujące regulacje wewnętrzne (opisane w kolejnej sekcji) Grupa Kapitałowa ogranicza lub wyklucza finansowania sektorów paliw kopalnych oraz branż lub lokalizacji o podwyższonym ryzyku fizycznym związanym z klimatem. Opisane w ujawnieniu SBM-1 kierunki Strategii Grupy Kapitałowej na lata 2024-2026 ilustrują, że strategia dąży do wyznaczania celów dla realizacji działań będących wyrazem pozytywnych istotnych wpływów związanych ze zrównoważonym rozwojem, a także identyfikuje i wspiera w realizacji istotnych szans związanych ze zrównoważonym rozwojem. W konsekwencji, w ocenie Grupy Kapitałowej uzasadnione jest stwierdzenie, że nasza strategia jest odporna na istotne wpływy i ryzyka związane ze zrównoważonym rozwojem oraz umożliwia realizację istotnych szans z nim związanych.

Jakościowo-ilościowa analiza odporności strategii i modelu biznesowego na ryzyka klimatyczne wspierająca łączną ocenę odporności strategii i modelu biznesowego Grupy Kapitałowej

Odporność naszej strategii weryfikowaliśmy poprzez analizę wrażliwości portfela Banku na ryzyka klimatyczne – szczegóły na temat przeprowadzonej analizy znajdują się poniżej. Z analizy wyłączyliśmy pozostałe elementy łańcucha wartości, ponieważ w wyniku badania podwójnej istotności ryzyka klimatyczne nie zostały dla nich zidentyfikowane jako istotne. Ryzyka zidentyfikowane w pozostałych obszarach analizujemy w ciągłym procesie monitorowania realizacji strategii.

W Banku obowiązuje metodyka oceny poziomu ryzyk klimatycznych – fizycznych i przejścia dla poszczególnych sektorów klimatycznych oraz nieruchomości, która wprowadza do Banku taksonomię sektorów klimatycznych. Pozwoliła ona na portfelową analizę istotności ryzyk klimatycznych dla portfela kredytowego. Przedmiotowe raporty przedstawiane są już na wybranych komitetach, a informacja ta jest wykorzystywana w ocenie ryzyka kredytowego klientów i transakcji.

W Grupie Kapitałowej (z wyłączeniem spółek Santander Consumer Bank z uwagi na specyfikę działalności) obowiązuje Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych, zatwierdzona przez Zarząd Banku. Określa ona kryteria warunkujące możliwość współpracy Banku z klientami prowadzącymi działalność w wybranych sektorach wrażliwych (sensitive sectors). Dokument definiuje obszary działalności w podziale na dwie kategorie: działalność zabroniona oraz działalność podlegająca dodatkowej analizie. W związku z dostosowaniem procesów kredytowych do zapisów Polityki niektóre ekspozycje charakteryzujące się zbyt wysokim i nie zarządzanym ryzykiem transformacji nie są akceptowane.

Zdefiniowane zostały limity koncentracji:

- na sektory najbardziej przyczyniające do zmian klimatu, które jednocześnie są najbardziej narażone na ryzyka transformacyjne,
- na ekspozycje biznesowe i zabezpieczone hipotecznie w lokalizacjach ocenianych jako wysoko narażone na ryzyka fizyczne.

oraz miary akceptowanego poziomu ryzyka dotyczące deklaracji Banku ujętych w Polityce zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych. Zagadnienia związane ze wskazanymi powyżej grupami aktywów eksponowanymi na ryzyko klimatyczne są uwzględniane w określanych przez Bank celach strategicznych dotyczących zwiększania wolumenu ekspozycji zrównoważonych środowiskowo, co pozwala na ograniczenie ryzyka związanego z koncentracją ekspozycji narażonych na ryzyka klimatyczne (por. ujawnienia dotyczące celów w podrozdziale E1-4).

W zależności od poziomu oceny ryzyk klimatycznych dla poszczególnych sektorów do procesu kredytowego dodawane są elementy mające wpływ na oszacowanie poziomu ryzyka kredytowego. Dla wybranych klientów z segmentów biznesowych wykonywana jest indywidualna analiza ryzyka ESCC (Environmental Social & Climate Change) dotycząca klientów lub transakcji, operujących w sektorach zdefiniowanych w politykach Banku. Przeprowadzona

analiza i rekomendacja ryzyka ESCC uwzględniana jest w aplikacji kredytowej klienta, a jeśli ma ona wpływ na ocenę parametrów ryzyka kredytowego, to jest uwzględniana w ocenie ratingowej klienta.

W 2024 roku wzmocnione zostały wymagania odnośnie wyceny zabezpieczeń hipotecznych w zakresie uwzględnienia czynników ESG, w przyjmowanych od tej zmiany wycenach uwzględnione muszą być zarówno ryzyka przejścia, związane z efektywnością energetyczną nieruchomości, jak i ryzyka fizyczne związane z jej lokalizacją. Przeprowadzone analizy pokazały, że w przypadku ryzyka przejścia przybliżanego przez poziom efektywności energetycznej budynków już na dzisiaj posiadanym portfelu zabezpieczeń widoczne jest zróżnicowanie wycen od poziomu tego ryzyka.

W 2024 roku Bank odświeżył analizę wrażliwości portfela kredytowego na ryzyka klimatyczne, biorąc pod uwagę ocenę wrażliwości najbardziej narażonych sektorów wchodzących w jego skład. W celu uchwycenia charakteru ryzyka klimatycznego, analizy dokonano w trzech długoterminowych horyzontach czasowych – tj. dla lat 2030, 2040 i 2050. W analizie tej wykorzystano scenariusze klimatyczne zdefiniowane przez Network for Greening the Financial System (NGFS). Uwzględniliśmy następujące trzy scenariusze⁷:

- **Scenariusz ograniczenia wzrostu temperatury do poniżej 2°C (Below 2°C)** zakłada, że dzięki stopniowemu zaostrożeniu polityki klimatycznej (z 67% prawdopodobieństwem) uda się ograniczyć wzrost średniej temperatury do tego poziomu. Scenariusz ten należy do kategorii scenariuszy uporządkowanej transformacji (Orderly Transition),
- **Scenariusz opóźnionej transformacji (Delayed Transition)** zakłada brak spadku wielkości emisji do 2030 roku oraz ograniczony zakres emisji ujemnych. Ograniczenie wzrostu temperatury do poniżej 2°C będzie wymagało w tym scenariuszu bardzo zdecydowanych działań polityki klimatycznej. Jest to scenariusz z kategorii scenariuszy chaotycznej transformacji (Disorderly Transition),
- **Scenariusz realizacji obecnie obowiązujących polityk (Current Policies)** przyjmuje, że obecnie wdrażane działania zostaną utrzymane, jednak cele pozostające na poziomie deklaracji nie będą realizowane. Realizacja tego scenariusza będzie się wiązać z wysokim poziomem ryzyk fizycznych i należy on do kategorii scenariuszy cieplarnianych (Hot House World).

Dodatkowo, dla ryzyka fizycznego przeprowadzono analizę opartą o zewnętrzne dane określające poziom ryzyk fizycznych dla ponad 15 zjawisk klimatycznych (nagłych i chronicznych) na poziomie gmin, z wykorzystaniem scenariuszy RCP (ang. „representative concentration pathways”). Są to cztery scenariusze zmian koncentracji dwutlenku węgla, które zostały zaakceptowane przez Międzyrządowy Zespół do spraw Zmian Klimatu w projekcie porównania globalnych modeli klimatu.

Przeanalizowaliśmy kształtowanie się ryzyk fizycznych i transformacyjnych w 11 sektorach najbardziej wrażliwych na ryzyka klimatyczne, w których aktywność prowadzą klienci Grupy Banco Santander. 9 spośród tych 11 sektorów jest materialnie reprezentowanych w portfelu Banku. Poniższa tabela przedstawia wyniki tej analizy wraz z prezentacją istotności każdego sektora w portfelu Banku łącznie z informacją na temat ich udziału w portfelu kredytowym Grupy wg stanu na 31 grudnia 2024 r. Pozostałe sektory zostały wyłączone z analizy jako stanowiące nieistotną część portfela bądź oceniono ich narażenie na ryzyka klimatyczne jako minimalne.

Wartość portfela kredytowego brutto (należności brutto od klientów) Grupy wyniosła 180 345 564 tys. zł wg stanu na 31 grudnia 2024 r., w tym należności od podmiotów gospodarczych 73 876 598 tys. zł, należności od klientów indywidualnych 88 814 191 tys. zł (w tym należności z tytułu kredytów na nieruchomości 55 931 181 tys. zł) oraz pozostałe należności w kwocie 17 654 775 tys. zł. Szczegóły dostępne są w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok.

Przeprowadzona analiza wrażliwości jest analizą identyfikującą koncentracje ekspozycji kredytowych w sektorach lub w lokalizacjach, dla których ogólnie dostępne i uznane scenariusze klimatyczne zakładają podwyższone ryzyka związane ze zmianą klimatu. W konsekwencji analiza ta jest obarczona niepewnością wynikającą głównie z długoterminowego charakteru ryzyk klimatycznych, z charakterystyki analiz scenariuszowych oraz z jakościowego podejścia do opracowania heatmapy ilustrującej potencjalną wrażliwość portfela na te ryzyka w założonych horyzontach czasowych.

⁷ Zdefiniowane przez NGFS w ramach Fazy III we wrześniu 2022 roku.

Wpływ zmian klimatu na działalność Banku został zdefiniowany wysokopoziomowo, jednak planujemy rozbudowywać tę analizę o głębszą kwantyfikację wpływu ryzyk:

Sektory wrażliwe na ryzyka klimatyczne	Ocena jakościowa*		Ryzyka transformacyjne (RT)									Ryzyka fizyczne (RF)									Obecny udział sektora w segmencie**				
	RT	RF	Orderly			Disorderly			Hot House World			Orderly			Disorderly			Hot House World			BCB	CIB	MŚP	Klienci indywidualni	Ogółem
			2030	2040	2050	2030	2040	2050	2030	2040	2050	2030	2040	2050	2030	2040	2050								
Sektor paliwowy	Red	Green	Red	Yellow	Yellow	Grey	Red	Red	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	0,2%	4,6%	0,0%	0,0%	1,0%	
Przemysł wydobywczy i metalurgia	Red	Green	Red	Yellow	Yellow	Grey	Red	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	7,4%	4,5%	4,0%	0,0%	3,6%		
Sektor energetyczny – wytwarzanie energii ze źródeł konwencjonalnych	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Grey	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	0,5%	11,6%	0,3%	0,0%	2,6%		
Wytwarzanie energii ze źródeł odnawialnych (OZE)	Green	Yellow	Green	Green	Green	Grey	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%	1,0%		
Transport	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Grey	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	6,7%	1,7%	10,0%	0,0%	3,6%		
Pożyczki i leasing samochodów dla klientów indywidualnych***	Green	Green	Green	Green	Green	Grey	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green							
Rolnictwo	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Grey	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	1,2%	0,2%	17,5%	0,0%	1,9%		
Przetwórstwo przemysłowe	Yellow	Green	Green	Green	Green	Grey	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	20,1%	6,6%	8,4%	0,0%	8,5%		
Zaopatrywanie w wodę***	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Grey	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,4%		
Budownictwo	Green	Green	Green	Green	Green	Grey	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	9,6%	4,4%	10,8%	0,0%	4,9%		
Sektor nieruchomości i kredyty hipoteczne	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Grey	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	10,9%	2,6%	1,8%	70,9%	31,6%		
Budownictwo	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	0,0%	0,0%	0,0%	29,1%	11,3%		
Budownictwo	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	42,3%	58,8%	46,6%	0,0%	29,8%		
Ogółem																			100%	100%	100%	100%	100%		

* Dla celów szybkiej oceny struktury portfela stosowana może być również uproszczona macierz istotności na poziomie zagregowanych makrosektorów.

** Struktura portfela na koniec 2024 roku.

*** Sektor Pożyczki i leasing samochodów dla klientów indywidualnych oraz Zaopatrywanie w wodę są lokalnie niematerialne dla portfela Banku.

BCB – Business & Corporate Banking (Bankowość biznesowa i korporacyjna).

CIB – Corporate & Investment Banking (Bankowość korporacyjna i inwestycyjna).

MŚP – małe i średnie przedsiębiorstwa.

Ryzyko:

- Bardzo niskie (1)
- Niskie (2)
- Średnie (3)
- Wysokie (4)
- Bardzo wysokie (5)

W odniesieniu do ryzyk fizycznych w większości scenariuszy w portfelu przeważają sektory ocenione jako narażone na „niskie ryzyko”. Nieco wyższa ocena ryzyka („średnie ryzyko”) dotyczy sektorów energetycznego i OZE oraz rolnictwa i zaopatrywania w wodę – stąd wyższy udział tej kategorii i ekspozycja na ryzyko w segmentach bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej (CIB) i MŚP. Dotyczy to całego okresu analizy, ponieważ istotna materializacja ryzyk fizycznych według przyjętych scenariuszy NGFS nastąpi dopiero po 2050 roku. Nieco inaczej wyglądałaby ekspozycja w scenariuszu obecnie realizowanych polityk (Current Policies), w którym wyższe oceny ryzyka dotyczą też sektora paliwowego oraz kilku innych sektorów w 2050 roku, ponieważ ryzyka fizyczne mogą materializować się w tym scenariuszu nieco szybciej.

W odniesieniu do ryzyk transformacyjnych w scenariuszu ograniczenia wzrostu średniej temperatury do poniżej 2°C (Below 2°C) ekspozycja portfela na te ryzyka jest nieco większa w okresie do 2030 roku, ze względu na bardzo wysoką ocenę ryzyka dla sektora paliwowego oraz sektora metalurgicznego i górnictwa. W średniej i długiej perspektywie oceny ryzyka dla tych dwóch sektorów są nieco niższe, stąd niższa ekspozycja portfela na ryzyka klimatyczne widoczna we wszystkich segmentach. Ekspozycja jest największa dla segmentu bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej (CIB) (ze względu na stosunkowo duży udział sektora energetycznego oraz sektora metalurgicznego i górnictwa w portfelu). W pozostałych segmentach ekspozycja wynika z udziału sektora transportu, a w przypadku bankowości biznesowej i korporacyjnej (BCB) dodatkowo jeszcze ze znaczącego udziału sektora metalurgicznego.

W scenariuszu opóźnionej transformacji (Delayed Transition) ekspozycja na ryzyka klimatyczne jest największa w okresie do 2040 roku – ponad 20% portfela segmentu bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej będzie zaklasyfikowana do kategorii o bardzo wysokim ryzyku (13% dla segmentu BCB – bankowości biznesowej i korporacyjnej). Dla porównania ta kategoria nie występuje w tym horyzoncie czasowym w przypadku, kiedy transformacja przebiega w sposób uporządkowany. W okresie do 2050 roku udział kategorii o bardzo wysokim ryzyku będzie dużo mniejszy (brak w portfelu w segmentach bankowości biznesowej i korporacyjnej – BCB i MŚP).

Ostatni z rozpatrywanych scenariuszy (Obecnie realizowane polityki) nie zakłada szybkich i ambitnych działań w ramach polityki klimatycznej, co przekłada się na zdecydowanie niższe oceny ryzyk transformacyjnych w porównaniu do pozostałych scenariuszy. Ekspozycja portfeli na ryzyka klimatyczne w tym scenariuszu spadnie jeszcze nieco w okresie do 2040 roku. Jedynie dla portfela segmentu bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej (CIB) ekspozycja wzrośnie w horyzoncie 2050 roku pod wpływem udziału sektora energetycznego.

Klimatyczne stress testy z 2024 roku

W 2024 roku dla Santander Bank Polska S.A. przeprowadzone zostały testy warunków skrajnych w odniesieniu do parametrów ryzyka kredytowego portfeli kredytowych z uwzględnieniem ryzyka transformacyjnego, a ich wynik został uwzględniony w procesie oceny adekwatności alokowanego kapitału wewnętrznego. Otrzymane wyniki nie wskazują na istotną zależność parametrów portfela w analizowanym w testach warunków skrajnych horyzoncie czasowym. W kolejnym roku zaplanowane zostało rozszerzenie wykonywanych analiz w ramach przeprowadzanych testów warunków skrajnych, w tym w zakresie uwzględnienia wpływu ryzyk fizycznych na rozważany scenariusz.

Przyjęta metodyka:

Testy warunków skrajnych wykonane zostały w oparciu o scenariusze klimatyczne dostarczone przez Network for Greening the Financial System (NGFS). W scenariuszu transformacji głównym czynnikiem polityki makroekonomicznej jest podatek carbon price, zaprojektowany w celu zmiany relatywnych cen i przyspieszenia transformacji. Wielkość wzrostu ceny węgla w scenariuszu w uproszczony sposób odzwierciedla siłę polityk klimatycznych modelowanych w każdym ze scenariuszy.

W ramach ćwiczenia ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) koncentrujemy się na scenariuszu ryzyk krótkoterminowej chaotycznej transformacji. W tym celu korzystamy ze scenariusza Phase III NGFS Disorderly (Delayed) Transition. W scenariuszu NGFS Delayed Transition działania polityczne mające na celu redukcję emisji dwutlenku węgla są opóźnione. Aby rządy mogły nadal osiągnąć cele Porozumienia paryskiego, konieczne jest gwałtowne i nieoczekiwane zwiększenie carbon price. Jednak podczas gdy w długoterminowym scenariuszu chaotycznej transformacji gwałtowny wzrost ceny węgla następuje od 2030 roku, scenariusz ICAAP zakłada, że związane z nim skutki dla gospodarki pojawiają się już od 2024 roku.

Szczegółowy wpływ scenariusza:

Symulowany w tym scenariuszu szok ma negatywny wpływ na globalną gospodarkę. Scenariusz nie jest tak dotkliwy, jak typowy scenariusz testu warunków skrajnych pod względem agregowanego spadku PKB, ale wywiera duże skutki na niektóre szczególnie narażone sektory. Wpływ na ceny nieruchomości jest negatywny, ale umiarkowany, zgodny z oddziaływaniem na PKB i inflację. W średnim okresie scenariusz generuje presję inflacyjną i ogólnie rzecz biorąc, inflacja na koniec scenariusza przewyższa poziom bazowy. Jednak w krótkim okresie negatywny efekt szoku na aktywność gospodarczą prowadzi do nieznacznie ujemnego wpływu na inflację. Zgodnie z tym, stopy procentowe ustalane przez banki centralne początkowo są niższe niż w scenariuszu bazowym, ale przewyższają je pod koniec scenariusza. Ogólnie zakłócenia i realokacja zasobów spowodowane nagłym wzrostem ceny węgla doprowadzają do spadku wartości aktywów.

Gwałtowna reakcja polityczna wywołuje zmienność na rynkach finansowych, początkową utratę zaufania oraz korektę wycen na rynkach finansowych, takich jak ceny akcji.

Wyniki stress testów są obarczone niepewnością wynikającą głównie z długoterminowego charakteru ryzyk klimatycznych, z charakterystyki analiz scenariuszowych oraz z cech związanych z każdym zadaniem związanym z modelowaniem pewnych parametrów – stress testy reprezentują pewien model skutków wystąpienia wynikających z założeń przyjętych do analiz scenariuszy.

1.3. Ład korporacyjny

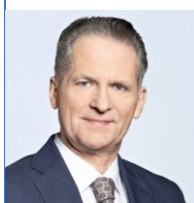
Rola Zarządu i Rady Nadzorczej (GOV-1)

Skład Zarządu

Poniżej zaprezentowano strukturę zarządczą Banku jako jednostki dominującej w Grupie Kapitałowej. Informacje o strukturze zarządczej pozostałych spółek Grupy Kapitałowej wchodzących w skład Grupy Kapitałowej są dostępne na ich stronach internetowych. Bank funkcjonuje w modelu dualistycznym, zgodnie z Kodeksem spółek handlowych, który zakłada podział kompetencji zarządczych i nadzorczych pomiędzy Zarząd (organ zarządczy) i Radę Nadzorczą (organ nadzorczy). Przewodniczący Rady Nadzorczej nie jest jednocześnie członkiem Zarządu Banku. Wszyscy członkowie Zarządu są członkami wykonawczymi. Wszyscy członkowie Rady Nadzorczej są członkami niewykonawczymi.

Na dzień 31 grudnia 2024 roku w Zarządzie zasiadało 10 osób, z czego 20% Zarządu stanowiły kobiety. Członkowie Zarządu Banku nie zajmowali innych znaczących stanowisk wpływających negatywnie na dysponowanie odpowiednią ilością czasu, co wynika z przeprowadzanej oceny odpowiedności (każdy członek musi uzyskać pozytywną ocenę w zakresie dysponowania niezbędną ilością czasu na wykonywanie funkcji). Pracownicy i inne osoby zatrudnione nie miały reprezentacji w organach zarządzających lub nadzorczych Banku.

W skład Zarządu Santander Bank Polska S.A. na 31 grudnia 2024 roku wchodził:



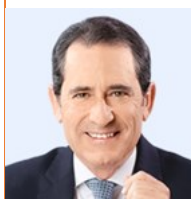
Michał Gajewski

Prezes Zarządu / Chief Executive Officer Santander Bank Polska S.A.



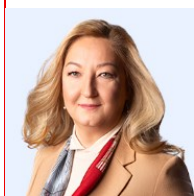
Andrzej Burliga

Wiceprezes Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierujący Pionem Zarządzania Ryzykiem oraz
Obszarem Modeli i Danych



Juan de Porras Aguirre

Wiceprezes Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierujący Pionem Bankowości Korporacyjnej
i Inwestycyjnej oraz Pionem Wealth Management
i Ubezpieczeń



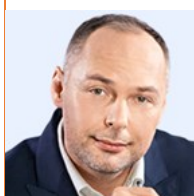
Dorota Strojewska

Członkini Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierująca Pionem Partnerstwa Biznesowego



Lech Gałkowski

Członek Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierujący Pionem Bankowości Biznesowej
i Korporacyjnej



Artur Głęboki

Członek Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierujący Pionem Zgodności i Przeciwdziałania
Przestępczości Finansowej



Wojciech Skalski

Członek Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierujący Pionem Rachunkowości i Kontroli
Finansowej



Patryk Nowakowski

Członek Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierujący Pionem Transformacji Cyfrowej
(6 listopada 2024 roku złożył rezygnację z pełnionej funkcji, skuteczną od 1 stycznia 2025 roku)



Magdalena Proga-Stępień

Członkini Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierująca Pionem Bankowości Detalicznej oraz siecią oddziałów

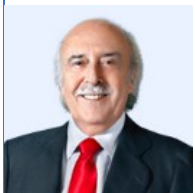


Maciej Reluga

Członek Zarządu Santander Bank Polska S.A.
kierujący Pionem Zarządzania Finansami,
Główny Ekonomista Banku

Skład Rady Nadzorczej

Na dzień 31 grudnia 2024 roku w Radzie Nadzorczej Banku zasiadało 10 osób, z czego 40% stanowiły kobiety. Wszyscy członkowie Rady Nadzorczej są członkami niewykonawczymi, 5 członków było niezależnych (50%).



Antonio Escámez Torres

Przewodniczący Rady Nadzorczej,
nie spełnia kryteriów niezależności.



José Luís De Mora

Zastępca Przewodniczącego
Rady Nadzorczej,
nie spełnia kryteriów niezależności



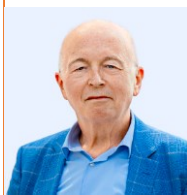
Dominika Bettman

Członkini Rady Nadzorczej,
spełnia kryteria niezależności



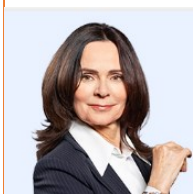
José García Cantera

Członek Rady Nadzorczej,
nie spełnia kryteriów niezależności



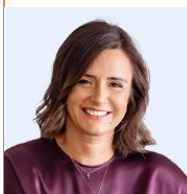
Adam Celiński

Członek Rady Nadzorczej,
spełnia kryteria niezależności



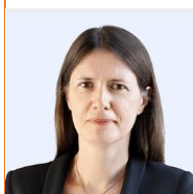
Danuta Dąbrowska

Członkini Rady Nadzorczej,
spełnia kryteria niezależności



Isabel Guerreiro

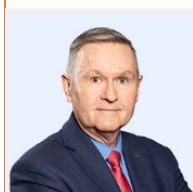
Członkini Rady Nadzorczej,
nie spełnia kryteriów niezależności



**Kamilla
Marchewka-Bartkowiak**
Członkini Rady Nadzorczej,
spełnia kryteria niezależności



Tomasz Sójka
Członek Rady Nadzorczej,
spełnia kryteria niezależności



Jerzy Surma
Członek Rady Nadzorczej,
nie spełnia kryteriów niezależności

Doświadczenie i kompetencje Członków Zarządu i Rady Nadzorczej

Szczegółowe informacje na temat doświadczenia Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Banku, w tym ich wiedza związana z kluczowymi sektorami, produktami oraz lokalizacją geograficzną, w której działa Grupa Kapitałowa, są przedstawione w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego”. Są one również dostępne na stronie internetowej Banku.

Wszyscy Członkowie Zarządu dysponują wiedzą, doświadczeniem i kwalifikacjami niezbędnymi do prawidłowego wykonywania swoich funkcji. Bank w ramach procesu oceny odpowiedniości indywidualnej członków Rady Nadzorczej (lub kandydatów) i oceny zbiorowej Rady Nadzorczej, jako całości (oraz odpowiednio Zarządu i członków Zarządu), zwraca uwagę na wiedzę fachową i umiejętności dotyczące zrównoważonego rozwoju. Bank weryfikuje, czy oceniane osoby posiadają wiedzę, umiejętności lub doświadczenie teoretyczne i praktyczne w zakresie zarządzania ryzykiem (identyfikowania, oceniania, monitorowania, kontrolowania i ograniczania głównych rodzajów ryzyka, w tym ryzyka środowiskowego, ryzyka związanego z zarządzaniem i ryzyka spolecznego (ESG) oraz czynników ryzyka) i zbiera stosowne oświadczenia. Ponadto Bank zapewnia członkom Zarządu i Rady Nadzorczej dostęp do szkoleń w celu umożliwienia stałego podnoszenia kompetencji w tym obszarze, przeprowadzanych przez zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych ekspertów.

W 2024 roku Bank przeprowadził specjalistyczne szkolenia dotyczące zrównoważonego rozwoju, w których uczestniczyli Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej:

- Strategia i przywództwo w ESG. Rola i odpowiedzialność Zarządu i Rady Nadzorczej w kontekście wymogów regulacyjnych i oczekiwań rynkowych;
- Zarządzanie ryzykami ESG w kontekście wytycznych nadzorczych i wymogów ujawnieniowych.

Tematyka szkoleń objęta m.in. informacje o: wymogach prawnych i europejskich ramach regulacyjnych, greenwashingu, dekarbonizacji, ryzykach związanych ze zmianą klimatu i ich wpływie na działalność Banku, w tym na portfel kredytów, metodologii zarządzania tymi ryzykami, zagrożeniach i szansach, jakie niosą. Ponadto w 2024 roku. Członkowie Zarządu uczestniczyli w konferencjach i wydarzeniach, których tematyka była powiązana ze zrównoważonym rozwojem i ESG. Były to między innymi:

- Transformacja energetyczna ważna w kontekście sztucznej inteligencji – Europejski Kongres Finansowy;
- Banki chcą finansować zieloną rewolucję. Ale nie wszystkie projekty się „załapią” – Europejski Kongres Finansowy;
- Sytuacja sektora bankowego a wyzwania rozwoju gospodarki – Europejski Kongres Finansowy;
- Technologiczna rewolucja. Nowa era innowacji – Impact 2024;
- Jak powinien wyglądać nowoczesny bank – Banking Forum & Insurance Forum.

Aktywny udział kadry zarządzającej Banku w wydarzeniach poświęconych tematom związanym ze zrównoważonym rozwojem oraz prezentowanie podejścia Banku i Grupy Kapitałowej szerokiemu gronu odbiorców sprzyja wymianie doświadczeń z liderami i ekspertami w zakresie ESG a tym samym poszerzaniu wiedzy i świadomości zarządzających oraz całej organizacji.

Więcej informacji o organach Banku i ich kompetencjach można znaleźć w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”

Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem (GOV-2)

Rola Zarządu i Rady Nadzorczej w obszarze zrównoważonego rozwoju

Rolą Zarządu Banku jest między innymi:

- wspólne prowadzenie spraw Banku,
- reprezentowanie spraw Banku,
- przygotowywanie założeń planów biznesowych, ich zatwierdzanie i monitorowanie wykonania,
- przygotowywanie założeń planów finansowych, ich zatwierdzanie oraz monitorowanie ich wykonywania,
- określanie misji Banku,
- wyznaczanie długoterminowych planów i celów strategicznych,
- powoływanie komitetów stałych i doraźnych oraz wyznaczanie osób odpowiedzialnych za kierowanie ich pracami,
- wdrożenie ładu korporacyjnego w Banku oraz zapewnienie jego przestrzegania,
- ocena – co najmniej raz w roku – poziomu przestrzegania zasad etyki w Banku.

Kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem są omawiane przez Zarząd i Radę Nadzorczą, a także przez odpowiednie komitety. Zarząd oraz Rada Nadzorcza biorą aktywny udział w wyznaczaniu celów związanych z istotnymi oddziaływaniami, ryzykiem i możliwościami poprzez zatwierdzenie strategii biznesowej, w tym w zakresie ESG. Zarząd nadzoruje i zatwierdza realizację celów strategicznych w ramach kierunku Total Odpowiedzialność oraz odpowiada za integrację oddziaływań, ryzyk, szans i kryteriów ESG ze strategią biznesową (w perspektywie krótko-, średnio- lub długoterminowej) oraz w ramach procesu zarządzania ryzykiem. Obejmuje to m.in. zarządzanie ryzykami klimatycznymi, w tym uwzględnienie w strategii Grupy Kapitałowej ambicji związanych z dążeniem do osiągnięcia Net Zero przez Grupę Banco Santander do 2050 roku. Oba organy Banku akceptują między innymi najważniejsze polityki oraz model kontroli wewnętrznej, a także uczestniczą w przeglądach i akceptacji ryzyk. Zarządowi i Radzie Nadzorczej cyklicznie (raporty kwartalne i raport roczny) są przedstawiane raporty z realizacji strategii, w tym celów ESG w ramach kierunku strategicznego Total Odpowiedzialność.

W ramach podziału kompetencji pomiędzy członków Zarządu został wprowadzony następujący podział zadań i obowiązków w zakresie agendy ESG:

- za zarządzanie ryzykami ESG odpowiada Wiceprezes Zarządu zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem,
- za kwestie związane ze zrównoważonym finansowaniem odpowiada Członek Zarządu zarządzający Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej,
- za koordynację działań Grupy Kapitałowej związanych z odpowiedzialną bankowością, w tym za raportowanie jakościowe ESG odpowiada kierujący Obszarem Komunikacji i Doświadczenia Marki (dawniej: Obszar Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu, zmianę nazwy wprowadzono formalnie w styczniu 2025 roku.) funkcjonującym poza strukturą pionów,
- za kwestie związane z raportowaniem ilościowym ESG odpowiada Członek Zarządu zarządzający Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej.

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku, wykonuje uprawnienia przewidziane w Kodeksie spółek handlowych i Statucie, a także zatwierdza opracowane przez Zarząd roczne i wieloletnie plany rozwoju Banku i finansowe plany działalności Banku, strategie działania Banku oraz zasady ostrożnego i stabilnego zarządzania Bankiem. Rada Nadzorcza, zgodnie ze swoim regulaminem, sprawuje nadzór nad procesem opracowywania, wdrożenia i realizacji programu odpowiedzialnej bankowości oraz wypełnianiem wymogów regulacyjnych dotyczących obszaru ESG. Od 2024 roku zostały także rozszerzone kompetencje Komitetów Rady Nadzorczej, tj. Komitetu ds. Ryzyka oraz Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności. Ustalono, że w ramach weryfikowania profilu ryzyka Grupy Kapitałowej brane są pod uwagę również ryzyka ESG, podobnie jak w przypadku przeglądu i rekomendowania Radzie Nadzorczej do zatwierdzenia polityk odnoszących się do ogólnych ram zarządzania ryzykiem obowiązujących w organizacji. Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności będzie dokonywał przeglądu Oświadczenia o zrównoważonym rozwoju oraz przyznanych Bankowi i Grupie Kapitałowej ratingów ESG.

W 2024 roku została przeprowadzona analiza podwójnej istotności, której wyniki zostały przedstawione Zarządowi i Radzie Nadzorczej. Ponadto przeprowadzono spotkania z przedstawicielami jednostek zaangażowanych w realizację celów, poświęcone zidentyfikowanym wpływom, ryzykom i szansom i ich wpływowi na strategię i cele Grupy Kapitałowej.

Powoływanie Zarządu i Rady Nadzorczej

Procedury powoływania i odwoływania Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A. są zgodne między innymi z:

- Kodeksem spółek handlowych,
- Prawem bankowym,
- Statutem Santander Bank Polska S.A.,
- Polityką mianowania i sukcesji Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.

Członków Zarządu powołuje Rada Nadzorcza. Zgodnie z przepisami powołanie Prezesa Zarządu oraz Członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w Banku wymaga uzyskania zgody Komisji Nadzoru Finansowego. Członkowie Zarządu mogą zostać odwołani przez Radę Nadzorczą lub Walne Zgromadzenie w dowolnym czasie. Kadencja Zarządu i Rady Nadzorczej trwa trzy lata. Członków Rady Nadzorczej, w tym Przewodniczącego Rady, wybiera i odwołuje Walne Zgromadzenie.

W ramach procesu powoływania członka Zarządu przeprowadzana jest ocena odpowiedniości – zgodnie z przepisami prawa oraz „Polityką doboru i oceny odpowiedniości Członków Zarządu oraz osób pełniących najważniejsze funkcje w Santander Bank Polska S.A.” i „Metodyką oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych”, opublikowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Zarząd i Rada Nadzorcza powoływane są przy uwzględnieniu kryteriów zapewniających wszechstronność działania i różnorodność tych organów. Każdy Członek Zarządu podlega indywidualnej, ocenie odpowiedniości, a Zarząd jako całość – zbiorowej, ocenie odpowiedniości. Oceny te są dokonywane co najmniej raz w roku oraz zawsze w sytuacjach wskazanych w Polityce, m.in. w przypadku zmiany składu osobowego Zarządu czy istotnej zmiany zakresu odpowiedzialności poszczególnych Członków Zarządu. W przypadku uznania danej osoby za nieodpowiednią do pełnienia funkcji Członka Zarządu, niezwłocznie przestaje ona pełnić funkcję.

Rada Nadzorcza monitoruje skuteczność działania Zarządu i jego członków. Proces oceny kwalifikacji Członków Zarządu i innych osób pełniących najważniejsze funkcje w Banku prowadzi Komitet Nominacji i Komitet Wynagrodzeń Rady Nadzorczej. Ocena Zarządu jest realizowana nie rzadziej niż raz w roku przez Radę Nadzorczą, w skład której wchodzi pięcioro członków spełniających kryteria niezależności (połowa składu). Skuteczność działania Rady Nadzorczej ocenia Walne Zgromadzenie – tj. akcjonariusze Banku. Raz na trzy lata oceny dokonuje niezależny podmiot zewnętrzny, a Walne Zgromadzenie ją zatwierdza.

Komitety

Najważniejszym komitetem odpowiedzialnym za zarządzanie kwestiami zrównoważonego rozwoju i ESG w Banku jest **Komitet ESG** (Uchwałą Zarządu Banku z 27 czerwca 2024 roku Komitet ds. Odpowiedzialnej Bankowości i Kultury Organizacyjnej zmienił nazwę na Komitet ESG). Do jego zadań należy wspieranie Zarządu Banku w wypełnianiu obowiązków zarządczych w odniesieniu do działań strategicznych z zakresu zrównoważonego rozwoju w Banku. Komitet wyznacza kierunek strategicznych działań oraz ustala i monitoruje cele z zakresu zrównoważonego rozwoju w odniesieniu do wszystkich obszarów działalności Banku. Przewodniczącym tego komitetu jest Prezes Zarządu.

W skład komitetu wchodzi:

- Prezes Zarządu Banku – Przewodniczący Komitetu,
- Wiceprezes Zarządu Banku zarządzający Pionem Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej i Pionem Wealth Management i Ubezpieczeń;
- Wiceprezes Zarządu Banku zarządzający Pionem Zarządzania Ryzykiem;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Bankowości Detalicznej;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Partnerstwa Biznesowego;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Zarządzania Finansami;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Transformacji Cyfrowej;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Rachunkowości i Kontroli Finansowej;
- Członek Zarządu Banku zarządzający Pionem Zgodności i Przeciwdziałania Przemocności Finansowej;
- Dyrektor Departamentu Ładu Korporacyjnego;
- Dyrektor Obszaru Prawnego;
- Dyrektor Obszaru Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu (obecnie Obszar Komunikacji i Doświadczenia Marki);
- Dyrektor Departamentu Zarządzania Talentami i Transformacji Kultury Organizacyjnej;
- Chief Employee Experience Officer.

Do koordynowania bieżącej realizacji działań związanych z wypracowywaniem i wdrażaniem rozwiązań z zakresu ESG, w tym odpowiedzialnej bankowości, zrównoważonego rozwoju, kultury organizacyjnej, zrównoważonego finansowania, ryzyk ESG i agendy klimatycznej Komitet powołał grupę roboczą pod nazwą Forum ESG. Zadania Forum to analiza wyzwań, szans i ryzyk związanych z agendą UE Sustainable Finance, planowanie i koordynacja działań ESG oraz regularne przekazywanie sprawozdań do Komitetu oraz Zarządu Banku (co najmniej cztery razy w roku). Forum monitoruje również postęp w realizacji działań strategicznych z zakresu ESG przez podmioty zależne. Członkami Forum ESG są przedstawiciele najwyższej kadry zarządzającej ze wszystkich pionów i obszarów oraz Santander Leasing.

Obok Komitetu ESG, za zarządzanie wpływem Banku na środowisko, społeczeństwo i gospodarkę odpowiedzialne są m.in.:

- Komitet Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym,
- Komitet ds. Ujawnień,
- Komitet Zarządzania Informacją,
- Komitet Zarządzania Ryzykiem,
- Forum Zarządzania Ryzykiem,
- Komitet Zgodności,
- Komitet Kredytowy,
- Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów,
- Komitet Public Policy,

Komitety Rady Nadzorczej w 2024 roku:

- Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności,
- Komitet ds. Ryzyka,
- Komitet Nominacji,
- Komitet Wynagrodzeń.

Wszystkie powyższe komitety – w zakresie swoich zadań – są odpowiedzialne za podejmowanie decyzji oraz sprawowanie nadzoru nad zarządzaniem wpływem organizacji na gospodarkę, środowisko i ludzi. Od 2024 roku zostały rozszerzone kompetencje Komitetów Rady Nadzorczej. Usankcjonowano, że w ramach weryfikowania profilu ryzyka Grupy Kapitałowej brane są pod uwagę również ryzyka ESG, podobnie jak w przypadku przeglądu i rekomendowania Radzie Nadzorczej do zatwierdzenia polityk odnoszących się do ogólnych ram zarządzania ryzykiem obowiązujące w organizacji (Komitet ds. Ryzyka) oraz wskazano, że Komitet Audytu i Zapewnienia Zgodności zatwierdza oświadczenie o zrównoważonym rozwoju.

Szczegółowe informacje o ładzie korporacyjnym w Banku, procesie nominacji oraz kryteriach niezależności Członków organów Banku znajdują się w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”, Statucie oraz regulaminie Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A. Dodatkowe informacje o podziale zadań, istotnych kompetencjach, spełnieniu kryteriów niezależności i okresie sprawowania funkcji Członków Rady Nadzorczej znajdują się na stronie Banku w zakładce „Relacje inwestorskie”.

Uwzględnienie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt (GOV-3)

Programy motywacyjne i polityki wynagrodzeń związanych z kwestiami zrównoważonego rozwoju

Polityki wynagradzania osób zarządzających Bankiem zapewniają odpowiedni poziom wynagrodzenia Zarządu i Rady Nadzorczej oraz najważniejszych członków kadry kierowniczej. Przyjęte zasady umożliwiają pozyskanie, zatrzymanie i odpowiednie motywowanie osób posiadających kompetencje niezbędne do właściwego kierowania Bankiem i sprawowania nadzoru.

Kwestie wynagradzania Zarządu i Rady Nadzorczej regulują dwa dokumenty – „Polityka wynagrodzeń Członków Zarządu Santander Bank Polska S.A.” oraz „Polityka wynagrodzeń Członków Rady Nadzorczej Santander Bank Polska S.A.” W ramach tych polityk uwzględniono powiązanie wynagrodzeń Członków Zarządu z realizacją celów zrównoważonego. Element ESG stanowi jeden z czynników jakościowych, które są brane pod uwagę przy wyliczaniu puli premiowej dla Zarządu, z wagą wynoszącą od -5% do +5% zmiennego wynagrodzenia. W kontekście celów klimatycznych w ocenie brane są pod uwagę takie wskaźniki, jak poziom realizacji agendy dot. zrównoważonego finansowania i postęp działań w ramach globalnej agendy klimatycznej Grupy Banco Santander, w tym wysiłków na rzecz Net Zero.

W Banku funkcjonuje także długoterminowy program motywacyjny oparty na akcjach Banku, który uwzględnia cele ESG jako jeden z trzech kluczowych elementów oceny w zakresie nagrody retencyjnej. Waga celów ESG w ramach programu wynosi 20%. Obejmuje to m.in. wskaźniki takie jak liczba kobiet na stanowiskach kierowniczych oraz luka płacowa ze względu na płeć (EPG/GPG).

Warto podkreślić, że wszyscy pracownicy Banku, zgodnie z nową strategią, mają obowiązkowe cele związane z kierunkiem „Total Odpowiedzialność” jako jednym z kluczowych filarów. Cele te wspierają realizację strategii zrównoważonego rozwoju w całej organizacji.

Warunki programów motywacyjnych, w tym cele ESG i klimatyczne, są zatwierdzane i aktualizowane na poziomie Rady Nadzorczej Banku. Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ma charakter wyłączenia stały i nie jest uzależnione od realizacji celów ESG ani klimatycznych.

Więcej o wynagrodzeniu kadry nadzorczej i zarządczej, Programie Motywacyjnym i akcjach Banku w posiadaniu Członków Zarządu znajduje się w rodz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”

Oświadczenie dotyczące należytej staranności (GOV-4)

Proces należytej staranności (due diligence) w Grupie Kapitałowej zaprojektowaliśmy zgodnie z wytycznymi ESRS 1. Poniższa tabela wskazuje, w których częściach oświadczenia zostały opisane poszczególne etapy procesu należytej staranności.

Kluczowe elementy należytej staranności	Rozdziały/podrozdziały w oświadczeniu o zrównoważonym rozwoju
a) Uwzględnienie należytej staranności w zarządzaniu, strategii i modelu biznesowym	Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju (GOV-5) Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem (SBM-3) Polityki związane z tagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (E1-2) Polityki związane z własnymi zasobami pracowniczymi (S1-1) Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi (S4-1) Polityki związane z dotkniętymi społecznościami (S3-1) Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna (G1-1)
b) Współpraca z zainteresowanymi stronami na wszystkich kluczowych etapach procesu należytej staranności	Interesy i opinie zainteresowanych stron (SBM-2) Angażowanie pracowników i procedury współpracy z pracownikami ich przedstawicielami (S1-8) Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi (S4-2) Procesy współpracy w zakresie wpływów z dotkniętymi społecznościami (S3-2)
c) Identyfikacja i ocena niekorzystnych wpływów	Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze (S1-3) Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych (S4-3) Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez dotknięte społeczności (S3-3) Mechanizmy identyfikacji, zgłaszania i badania naruszeń (S3-4)
d) Podejmowanie działań w celu ograniczenia zidentyfikowanych niekorzystnych wpływów	Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej (E1-3) Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na własne zasoby pracownicze oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami wykorzystywaniu istotnych szans związanych z własnymi zasobami pracowniczymi oraz skuteczność tych działań (S1-4) Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań (S4-4) Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań (S3-4)
e) Monitorowanie skuteczności tych działań i przekazywanie stosownych informacji	Mierniki i cele (E1) Mierniki i cele (S1) Mierniki i cele (S4) Mierniki i cele (S3) Mierniki i cele (G1)

Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju (GOV-5)

W kontekście sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju główne ryzyka dotyczą adekwatności, poprawności i kompletności raportowanych danych (w tym kompletności ujawnień w Sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju). Zarządzamy tymi ryzykami na kilka sposobów. Wdrożyliśmy regulacje wewnętrzne, w tym „Wytyczne do sporządzania sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju zgodnie z CSRD” oraz towarzyszące im „Wytyczne dotyczące analizy podwójnej istotności”, zgodnie z którymi:

- Wskazane jednostki Banku odpowiadają za analizę podwójnej istotności i przygotowanie sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju zgodnie z przepisami. Obejmuje to m.in. zbieranie oraz weryfikację danych ilościowych i jakościowych wykorzystywanych w ujawnieniach.
- Właściciele biznesowi, którzy odpowiadają w Grupie Kapitałowej za poszczególne punkty danych oraz raportowane wskaźniki dostarczają odpowiednią jakość danych ilościowych i jakościowych, w tym ich kompletność, poprawność i weryfikowalność. Właściciele ci wdrażają też procesy kontrolne, aby tę zapewnić.
- Sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju podlega atestacji przez biegłego rewidenta posiadającego odpowiednie uprawnienia.
- Treść oświadczenia jest zatwierdzana wraz ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności przez organy Banku, w tym Zarząd, Radę Nadzorczą i odpowiednie komitety.

W 2024 roku realizowane były prace w zakresie dostosowywania systemów Banku do zbierania i przetwarzania danych ESG i rozbudowy centralnego repozytorium tych danych. W ramach budowy procesów tzw. data governance (zarządzania danymi) wdrażane są rozwiązania end-to-end, które mają na celu opracowanie kontroli ilościowych i jakościowych na kolejnych etapach: pozyskiwania danych z systemów źródłowych, ich przetwarzania i na końcu kalkulacji odpowiednich metryk zrównoważonego rozwoju. Kompletność całego procesu będzie wzrastać wraz z poziomem automatyzacji poszczególnych etapów procesu zarządzania danymi. Elementem, który będzie miał wpływ na spójność danych jest również osiągnięcie stabilności co do zakresu raportowanych metryk w kolejnych okresach raportowych.

Bank pracuje także nad wzmocnieniem środowiska kontrolnego w ramach Modelu Kontroli Wewnętrznej (MKW). Wdrażane są kontrole, w celu monitorowania jakości i wiarygodności informacji zawartych w Skonsolidowanym oświadczeniu o zrównoważonym rozwoju. Model jest zgodny z międzynarodowymi standardami i wytycznymi ustanowionymi przez Komitet COSO („Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission”). W ramach MKW Bank identyfikuje najistotniejsze ryzyka, a następnie ustanawia niezbędne kontrole dla ich ograniczenia, co obejmuje proces raportowania informacji o zrównoważonym rozwoju. Podobnie jak w przypadku informacji finansowych, kontrole są okresowo oceniane (przynajmniej raz do roku) zarówno w zakresie ich konstrukcji, jak i realizacji w formalnym procesie certyfikacji MKW. Proces ten ma na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Modelu Kontroli Wewnętrznej. Model będzie dalej rozwijany i uzupełniany, aby objąć nim wszystkie istotne aspekty dot. raportowania danych o zrównoważonym rozwoju.

Więcej szczegółów można znaleźć w rozdziale XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”

Kwestie dotyczące sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju i szerzej raportowania metryk ESG, są stałym punktem agendy Forum ESG. W ramach prac Forum monitorowany jest status przygotowania bieżącego sprawozdania, zgłaszane są istotne wyzwania i ryzyka związane z procesem raportowym i wypracowywane są rozwiązania. Wnioski i rekomendacje są następnie przedstawiane do decyzji Komitetu ESG, w przypadku konieczności podjęcia strategicznych decyzji – Zarządowi Banku.

Ponadto procesy związane ze sprawozdawczością zrównoważonego rozwoju są badane przez komórkę ds. audytu wewnętrznego. W 2024 roku Bank zrealizował w pełni zalecenia tej komórki dotyczące:

- zapewnienia odpowiedniego procesu sporządzania sprawozdawczości z uwzględnieniem określenia ról i odpowiedzialności zaangażowanych jednostek, procesu opiniowania i zatwierdzania ujawnień oraz aktualizacji systemu kontroli wewnętrznych,
- wdrożenia regulacji wewnętrznych dotyczących procesu przeprowadzania badania podwójnej istotności i przygotowania sprawozdawczości.

2. Informacje o środowisku – zmiana klimatu (ESRS E1)

2.1. Strategia

Istotne wpływy, ryzyka i szanse w obszarze zmian klimatu

Jako Grupa Kapitałowa zobowiązujemy się podejmować etyczne decyzje, zarządzając naszym wpływem na środowisko. Mówi o tym jeden z filarów Strategii na lata 2024-2026 – Total Odpowiedzialność. Nasze strategiczne cele w obszarze środowiskowym to:

- Bycie wzorem do naśladowania w zakresie zrównoważonego rozwoju i transformacji.
- Pomaganie klientom w przejściu przez zieloną transformację i doradzanie im, jak ją przeprowadzić.
- Budowanie sieci biznesowej, czyli znajdowanie zaufanych partnerów i pomaganie im w organizacji finansowania.

Nasze cele strategiczne mamy zamiar osiągnąć poprzez transformację Grupy Kapitałowej oraz transformację naszych klientów zgodnie z celami przyjętymi na najbliższe lata:

Jak osiągamy nasze cele strategiczne?

Transformacja Grupy Kapitałowej

- Ograniczamy własne emisje m.in. poprzez zwiększanie efektywności zużycia energii. 100% energii elektrycznej zakupionej bezpośrednio przez bank pochodzi z OZE, dla pozostałego wolumenu energii elektrycznej bank pozyskuje gwarancje pochodzenia energii.
- Rozpoczęliśmy produkcję energii z fotowoltaiki na budynkach własnych, którą będziemy zwiększać w kolejnych latach. Testujemy również rozwiązania, by zmniejszyć zużycie energii cieplnej w oddziałach.
- W modelu biznesowym uwzględniamy ryzyka środowiskowe.
- Szkolimy i wspieramy pracowników w prowadzeniu zielonych transakcji, identyfikowaniu ryzyk ESG i przeciwdziałaniu greenwashingowi.
- Zwiększamy poziom Green Asset Ratio i dywersyfikujemy portfel zielonych aktywów i produktów.
- Analizujemy emisje z „zakresu 3” w ramach portfela i identyfikujemy dźwignie dekarbonizacji.
- Opracowujemy plany przejścia, które obejmują cele w zakresie adaptacji i łagodzenia zmian klimatycznych, zgodne ze strategią Grupy Santander.
- Opracowujemy preferencyjną ofertę dla pracowników na cele ekologiczne.

Transformacja Klientów

- Tworzymy produkty transformacyjne i doradztwo we wszystkich segmentach.
- Identyfikujemy i wykorzystujemy synergie w ramach łańcuchów dostaw.
- Opracowujemy program transformacji miast.
- Dostarczamy rozwiązania dla agrobiznesu.
- Wspieramy transformację energetyczną budynków.

Aby ocenić wpływ Grupy Kapitałowej na zmiany klimatu wykonaliśmy analizę wrażliwości portfela oraz policzyliśmy emisje: własne (przy użyciu założeń GHG Protocol) oraz finansowane w ramach portfela kredytowego (za pomocą metodyki wewnętrznej bazującej na założeniach metodyki PCAF – Partnership for Carbon Accounting Financials). Analiza podwójnej istotności wskazała, że kluczowe wpływy, ryzyka i szanse istnieją w obszarach:

- Łagodzenia zmian klimatu – kluczowe wpływy obejmują negatywne oddziaływanie na środowisko poprzez finansowanie podmiotów niedostosowanych do gospodarki niskoemisyjnej oraz emisję gazów cieplarnianych z działalności portfelowej. Dostrzegamy jednak możliwości, takie jak rozwój zielonych hipotek, finansowanie modernizacji nieruchomości, pojazdów elektrycznych i infrastruktury ładowania, a także wspieranie technologii niskoemisyjnych w rolnictwie i przemyśle. Ryzyka obejmują utratę reputacji wynikającą z nieosiągnięcia celów klimatycznych przez Grupę Kapitałową lub jej klientów.
- Energii – wpływ w tym obszarze obejmuje przyczynianie się do ochrony środowiska poprzez zwiększanie wykorzystania energii odnawialnej oraz wspieranie technologii niskoemisyjnych.

Plan transformacji na potrzeby łagodzenia zmian klimatu (E1-1)

Jako Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska planujemy przyjąć plan przejścia na rzecz ograniczenia zmian klimatu. Jesteśmy w trakcie prac analitycznych. Obejmują one ocenę obecnych emisji gazów cieplarnianych, analizę ryzyk klimatycznych oraz przegląd naszych działań i procesów. By odpowiedzialnie i wiarygodnie mówić o planie przejścia, niezbędne są rzetelne dane na temat emisji gazów cieplarnianych z naszych operacji własnych, a przede wszystkim większa dostępność rzeczywistych danych na temat emisyjności finansowanych przez nas inwestycji i klientów oraz ich analiza w połączeniu ze zrozumieniem uwarunkowań oraz trendów regulacyjnych i rynkowych.

Dopiero po zebraniu niezbędnych danych rzeczywistych i ich analizie będziemy w stanie wskazać termin przyjęcia planu przejścia, jednakże przyjmujemy, że powinno to nastąpić nie później niż wraz z raportowaniem za rok 2026.

W ramach niniejszego oświadczenia po raz pierwszy policzyliśmy i ujawniliśmy finansowane przez nas emisje gazów cieplarnianych wynikające w szczególności z działalności gospodarczej klientów, których finansujemy w ramach portfela kredytowego. Szacunki przeprowadziliśmy zgodnie z wiedzą i metodykami dostępnymi obecnie na rynku. Więcej informacji znajduje się sekcji dot. E1-6.

Podstawą do wypracowywania planu przejścia w odniesieniu do portfela kredytowego Grupy Kapitałowej są działania, które sukcesywnie realizujemy w ramach globalnej agendy klimatycznej Grupy Banco Santander, w tym wysiłków na rzecz Net Zero. Zakłada ona dostosowanie naszego portfela do celów Porozumienia paryskiego oraz polityki Unii Europejskiej, która podkreśla dużą rolę sektora finansowego w łagodzeniu zmiany klimatu. Dążymy do tego, by w 2050 roku osiągnąć zerowy poziom emisji netto w całym łańcuchu wartości Grupy Kapitałowej.

Dodatkowo w pracach nad planem transformacji bierzemy pod uwagę międzynarodowe i unijne inicjatywy oraz wytyczne, w tym:

- Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ,
- Rozporządzenie UE dot. Taksonomii,
- Rozporządzenie w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (SFDR),
- Dyrektywę w sprawie sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD),
- Zasady odpowiedzialnej bankowości UNEP FI,
- Zasady równikowe (Equator Principles),
- aspekty istotne dla branży wymienione przez ratingi ESG – np. S&P ESG Scores oraz MSCI ESG, Wytyczne dotyczące udzielania i monitorowania kredytów EBA/GL/2020/06,
- Projekt wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego dot. zarządzania ryzykiem ESG.

Działania klimatyczne Grupy Kapitałowej są oparte na trzech filarach

Ambicją całej Grupy Kapitałowej jest dążenie do osiągnięcia zerowych emisji netto w 2050 r.



Dążenie do dostosowania naszego portfela oraz operacji własnych do celów Porozumienia paryskiego

Dostosowanie portfela pod kątem zapewnienia, że przewidywane emisje CO2 będą zgodne z celem **ograniczenia wzrostu temperatury do 1,5°C** zgodnie z NZBA i NZAM.

Pozyskiwanie energii elektrycznej z odnawialnych źródeł w celu zmniejszenia naszego wpływu na środowisko.



Wspieranie naszych klientów w ich transformacji

Pomoc klientom w **przechodzeniu na gospodarkę niskoemisyjną** – wskazówki, doradztwo oraz rozwiązania inwestycyjne i biznesowe dla klientów.



Uwzględnienie klimatu w zarządzaniu ryzykiem

Zapewnienie zgodności z oczekiwaniami regulacyjnymi/nadzorczymi oraz uwzględnienie kwestii klimatycznych w zarządzaniu ryzykiem.

Aktualne cele w zakresie ograniczenia emisyjności portfela kredytowego

- najpóźniej od 2030 roku zaprzestaniemy finansowania spółek energetycznych, w których przychód pochodzący z produkcji energii z węgla przekracza 10%,
- wspieramy klientów w procesie transformacji w formie wszechstronnego finansowania odnawialnych źródeł energii i rozwoju adekwatnych produktów finansowych.

Wspieramy transformację polskiej gospodarki na niskoemisyjną poprzez udzielanie zrównoważonego finansowania, zwłaszcza w obszarze odnawialnych źródeł energii, systematycznie zwiększając udział portfela OZE wśród klientów z sektora energetycznego poprzez kredyty powiązane z celami zrównoważonego rozwoju (sustainability-linked loans SLL). Wspieramy zarówno firmy, jak i klientów indywidualnych poprzez odpowiednie

produkty, które mają na celu finansowanie rozwiązań zwiększających efektywność energetyczną budynków, samochody elektryczne, pompy ciepła, stacje ładowania pojazdów elektrycznych oraz magazyny energii. Na bieżąco analizujemy sytuację rynkową i identyfikujemy kolejne działania, które najefektywniej wesprą transformację klientów i będą mogły wpłynąć na ograniczanie emisji z naszego portfela. Więcej informacji w E1-3.

W 2024 roku rozwinęliśmy bardziej szczegółowe miary dotyczące ryzyk ESG (m.in. w obszarze sektorów energetycznych oraz wrażliwych na zmiany klimatu) i włączyliśmy je do odpowiednich raportów wewnętrznych. Miary te uwzględniliśmy przy aktualizacji apetytu na ryzyko oraz przy wyznaczaniu limitów koncentracji i limitów ekspozycji. W dalszej perspektywie rozwój w tym obszarze będzie uwzględniał również weryfikowanie stopnia realizacji dźwigni dekarbonizacyjnych (przede wszystkim wzrostu finansowania zielonych nieruchomości, OZE i samochodów elektrycznych).

2.2. Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (E1-2)

Istotne wpływy, ryzyka i szanse związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej

Jako Grupa Kapitałowa jesteśmy świadomi tego, że w ramach naszej działalności istotnie oddziałujemy na środowisko i klimat poprzez emisje gazów cieplarnianych wynikające z naszego portfela kredytowego, w szczególności z finansowania podmiotów wysokoemisyjnych lub mających trudności w transformacji na niskoemisyjne sposoby prowadzenia biznesu. Rozpoznajemy i zarządzamy na bieżąco istotnymi dla nas ryzykami związanymi ze zmianą klimatu, w szczególności związanymi ze wspomnianym powyżej finansowaniem aktywności generujących istotne wolumeny emisji gazów cieplarnianych, co może przełożyć się negatywnie na jakość kredytową takich ekspozycji, jak i na nasze ryzyko utraty reputacji. Jednocześnie identyfikujemy szereg istotnych szans biznesowych związanych ze zmianą klimatu, m.in. w kontekście finansowania działalności przyczyniających się do jej łagodzenia. Szans upatrujemy w zwiększaniu wolumenów udzielanego finansowania zrównoważonego środowiskowo, jak również wyróżnieniu się na tle konkurencji dzięki finansowaniu i doradztwu dla firm na wczesnym etapie rozwoju, skoncentrowanych na rozwiązaniach umożliwiających transformację energetyczną. Nasze podejście do identyfikacji i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami związanymi z klimatem jest opisane szerzej w dalszej części rozdziału w sekcji E1.IRO-1.

Polityki zarządzania wpływami, ryzykami i szansami związanymi z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (MDR-P)

Polityka	Opis treści polityki	Zakres podmiotowy polityki lub wyłączenia
Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju	<p>Polityka określa podejście Grupy Kapitałowej do minimalizowania wpływu swojej działalności na środowisko naturalne.</p> <p>Adresowane IRO:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Wzrost emisji gazów cieplarnianych związanych z działalnością portfelową (bankowość detaliczna i instytucjonalna).▶ Zwiększenie przychodów dzięki wzrostowi wolumenu finansowania udzielanego na nieruchomości spełniające kryteria wewnętrznego Systemu Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania, finansowaniu i doradztwu w zakresie rozbudowy infrastruktury ładowania pojazdów elektrycznych, finansowaniu i doradztwu w zakresie przejścia na pojazdy elektryczne oraz dzięki finansowaniu uzdatniania wody, odpadów i gleby, większej efektywności energetycznej oraz niższych emisji.▶ Zwiększenie zaufania klientów poprzez dopasowaną do potrzeb ofertę i doradztwo, aby pomóc im zidentyfikować możliwości modernizacji nieruchomości.▶ Pozycja lidera na rynku poprzez finansowanie technologii wspomagających mobilność niskoemisyjną oraz finansowanie i doradztwo w zakresie technologii redukcji emisji w rolnictwie.▶ Wzrost w zielonych obligacjach, zielonych pożyczkach i instrumentach finansowych związanych ze zrównoważonym rozwojem (sustainability-linked financial instruments).▶ Zwiększenie dochodów poprzez finansowanie rozwoju nowych technologii, takich jak wodór, wychwytywanie, utylizacja i składowanie dwutlenku węgla, biopaliwa, a także magazynowanie energii w szerszym ujęciu.▶ Przyczynianie się do ochrony środowiska poprzez zwiększenie wykorzystania energii odnawialnej i innych technologii niskoemisyjnych.	Grupa Kapitałowa

Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych

Polityka określa podejście Grupy Kapitałowej do analizowania ryzyka środowiskowego i społecznego finansowanych klientów oraz stosowane wyłączenia inwestycyjne. Stosowanie założeń dokumentu ma na celu wsparcie klientów w procesie przejścia na gospodarkę niskoemisyjną.

Grupa Kapitałowa

Adresowane IRO:

- ▶ *Wyróżnienie się na rynku poprzez zachęcanie i wspieranie klientów w całym łańcuchu wartości do przyjęcia bardziej zrównoważonych praktyk prowadzenia działalności oraz dzięki finansowaniu i doradztwu dla firm na wczesnym etapie rozwoju, skoncentrowanych na rozwiązaniach umożliwiających transformację energetyczną.*
- ▶ *Ryzyko utraty reputacji spowodowane faktem, że klienci, inwestorzy i inni interesariusze uważają, że banki nie robią wystarczająco dużo, aby osiągnąć cele niskoemisyjne lub działają niezgodnie z ich polityką.*
- ▶ *Ryzyko utraty reputacji wynikające z nieosiągnięcia celów klimatycznych i środowiskowych, w tym związanych z działalnością własną i działalnością klientów, może mieć wpływ na stratę.*
- ▶ *Ryzyko wynikające z działalności przedsiębiorstw działających w różnych sektorach, które nie umożliwiają łagodzenia klimatu.*
- ▶ *Negatywny wpływ na środowisko z powodu finansowania pożyczkobiorców, którzy nie są w stanie dostosować swoich modeli biznesowych do gospodarki niskoemisyjnej.*

W kwestiach związanych z wpływem środowiskowym działamy w Grupie Kapitałowej zgodnie z zasadą ostrożności. Podejście to opisuje „Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”, w której uwzględniamy nasze działania i zobowiązania w tym zakresie. Zgodnie z polityką, uznając prawo społeczeństwa do życia w zdrowym i czystym środowisku, dążymy do minimalizowania wpływu swojej działalności na środowisko naturalne poprzez:

- analizę i identyfikację negatywnych skutków środowiskowych w ramach procesu oceny ryzyka działalności finansowej i inwestycyjnej w sposób zgodny z międzynarodowymi standardami,
- stopniową budowę portfeli transakcyjnych zgodnie z ideą promowania oraz finansowania gospodarki niskoemisyjnej i odpornej na zmiany klimatyczne (w szczególności odnawialnych źródeł energii lub budownictwa czy infrastruktury efektywnej energetycznie), co jest konieczne do łagodzenia zmiany klimatu,
- zarządzanie wpływem na środowisko generowanym przez infrastrukturę Banku poprzez stosowanie systemów zarządzania opartych na międzynarodowych standardach regulacyjnych, z uwzględnieniem ciągłych ulepszeń, a także poprzez kontrolowanie najważniejszych aspektów dotyczących efektywności energetycznej operacji własnych (w tym pod kątem korzystania z odnawialnych źródeł energii), konsumpcji, odpadów i emisji.

Za realizację polityki odpowiedzialny jest Zarząd Banku, jest ona odpowiednio stosowana we wszystkich Spółkach Grupy Kapitałowej (z wyłączeniem spółek Stellantis – ze względu na wielkość i charakter działalności spółek) i jest publicznie dostępna na stronie internetowej Banku. W 2024 roku nie było istotnych zmian w treści Polityki.

Analizujemy ryzyko środowiskowe i społeczne wobec klientów prowadzących działalność w sektorach naftowo-gazowym, energetycznym, górnictwa i metalurgicznym oraz surowców miękkich (soft commodities). Kwestie te reguluje „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”, która określa kryteria identyfikacji, oceny, monitoringu i zarządzania ryzykiem społeczno-środowiskowym. Ponadto definiuje ona nasze standardy inwestowania i współpracy z klientami działającymi w branżach mających największy wpływ na klimat. Za realizację polityki odpowiedzialny jest Zarząd Banku, jest ona adaptowana i stosowana we wszystkich Spółkach Grupy Kapitałowej (z wyłączeniem spółek Santander Consumer Bank z uwagi na specyfikę działalności) i jest publicznie dostępna na stronie internetowej Banku. W 2024 roku Polityka została poddana przeglądowi i zaktualizowana, ale nie było istotnych zmian w treści polityki.

Kryteria te dotyczą klientów we wszystkich segmentach (bankowość korporacyjna i inwestycyjna, bankowość biznesowa i korporacyjna, małe i średnie przedsiębiorstwa), a także całej Grupy w odniesieniu do finansowania, usług doradczych, usług zarządzania kapitałem, zarządzania aktywami oraz ubezpieczeń. „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych” wskazuje rodzaje działalności objętej zakazami lub restrykcjami. Są to między innymi:

- **Ropa i gaz:** poszukiwanie złóż, wydobycie, produkcja i przetwarzanie, w tym rafinowanie, transport, składowanie i dystrybucja hurtowa.
- **Produkcja i przesył energii:** Wszystkie elektrownie bez względu na źródło energii oraz budowa i konserwacja linii przesyłowych.
- **Górnictwo:** szukanie złóż i badania górnicze, budowa i eksploatacja kopalni, odbudowa i rekultywacja terenów naturalnych.
- **Metale:** przetwarzanie rud w celu wydobycia zawartego w nich metalu, produkcja stopów z wlewków, przetwarzanie produktów ubocznych: piargu, skały płonnej, żużłu i piasku.

- **Surowce miękkie:** wytwarzanie i dystrybucja hurtowa produktów z drewna przetwarzanych na tarcicę, celulozy pochodzenia drzewnego, papieru i tekstyliów; soi; oleju palmowego; gumy; kakao; kawy; bawełny; trzciny cukrowej; biomasy lub biopaliwa; produkcja wołowy na obszarach geograficznych wysokiego ryzyka. Dotyczy to również klientów, którzy nabywają te towary bezpośrednio z plantacji lub gospodarstw, co stanowi ponad 10% ich całkowitych zakupów.

Dodatkowo, w 2023 roku zakończyliśmy świadczenie usług kredytowych wobec producentów węgla energetycznego (zgodnie z Polityką założenie to miało zostać zrealizowane nie później niż do 2030 r.). Wprowadziliśmy również zerowy limit na tę pozycję w Deklaracji akceptowalnego poziomu ryzyka.

2.3. Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej (E1-3)

Kluczowe działania podejmowane przez nas w ramach realizacji polityk klimatycznych (MDR-A)

Podejmowane przez nas kluczowe działania w ramach realizacji polityk klimatycznych dotyczą naszych operacji własnych oraz downstream'u naszego łańcucha wartości. Działania odnoszące się do downstream'u realizowane są dla klientów, dla portfela kredytowego i funduszy inwestycyjnych oraz powiązane są głównie z naszym Systemem Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania (SFICS) i z przeciwdziałaniem greenwashing'owi.

Oczekiwane rezultaty opisanych poniżej działań wyrażone są zdefiniowanymi przez Bank celami strategicznymi dla zagadnień klimatycznych obszaru polityki klimatycznej – cele te oraz związane z nimi horyzonty czasowe przedstawione są w podrozdziale E1-4.

Operacje własne

Podejmowane przez nas działania wewnętrzne w ramach „Polityki odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju” to:

- promowanie ochrony środowiska w oparciu o międzynarodowe standardy regulacyjne, system ciągłego doskonalenia – w 2024 roku Bank otrzymał certyfikat ISO14001, który potwierdził, że system zarządzania środowiskowego dla budynków centrali banku spełnia wymagania normy. Certyfikat ISO 14001 posiada również spółka Santander Leasing,
- pomiary i monitoring zużycia zasobów naturalnych, emisji i produkcji odpadów w większości obiektów Banku.

Obecnie nie realizujemy działań kwalifikowanych jako rozwiązania oparte na zasobach przyrody. W związku z charakterem naszej działalności, realizacja planowanych działań w zakresie łagodzenia zmian klimatu i adaptacji nie jest uzależniona od dostępności ani alokacji zasobów. Działania te są integralną częścią naszej strategii i determinowane przede wszystkim przez wymagania regulacyjne oraz popyt rynkowy.

W Spółkach Grupy Kapitałowej podejmujemy działania, by mitygować negatywny wpływ Grupy Kapitałowej na klimat. Identyfikujemy źródła emisji gazów cieplarnianych oraz zmieniamy floty samochodowe na pojazdy niskoemisyjne. Zwiększamy efektywność zużycia energii. W 2024 roku 100% energii elektrycznej zakupionej bezpośrednio przez Bank pochodzi z OZE, dla pozostałego wolumenu energii elektrycznej wykorzystywanej przez Bank pozyskał on gwarancje pochodzenia energii. Procentowe zużycie energii elektrycznej z OZE w Spółkach zależnych Grupy Kapitałowej:

Santander Consumer Bank	100%
Santander Leasing	32%
Santander TFI	79%
Stellantis Financial Services Polska	75%

* kolejność spółek zgodnie ze zużyciem energii elektrycznej (OZE i konwencjonalnej) – od największej do najmniejszej W związku z tym, że Santander Factoring podnajmuje powierzchnie od Santander Bank Polska, zużycie energii elektrycznej przez tę spółkę jest liczone jako zużycie Banku.

Bank rozpoczął również produkcję własnej energii z fotowoltaiki (w 2024 roku wyprodukowaliśmy 32 MWh – całkowite zużycie Grupy Kapitałowej wynosi 23 609 MWh), kontynuujemy wymianę oświetlenia na LED oraz testujemy rozwiązania, by zmniejszyć zużycie energii cieplnej w oddziałach. Prowadzone są też działania edukacyjne budujące świadomość klimatyczną wśród pracowników.

	MWh	% energii z własnej produkcji OZE
Energia elektryczna z własnej produkcji OZE	32	
Energia elektryczna z OZE Grupy Kapitałowej	23 486	0,14%
Energia elektryczna łącznie Grupy Kapitałowej	23 609	0,13%

Portfel kredytowy

Działania podejmowane wobec interesariuszy zewnętrznych to:

- ograniczenie finansowania działań, które mogą mieć bezpośredni negatywny wpływ na środowisko naturalne i społeczeństwo oraz wywołać długotrwałe skutki związane ze zmianą klimatu,
- prowadzenie dialogu z i klientami, by zachęcić ich do zmiany praktyk biznesowych na bardziej zrównoważone,
- wspieranie transformacji klientów w wyżej wymienionym zakresie poprzez finansowania,
- zachęcanie dostawców do przyjęcia zobowiązań dotyczących ochrony środowiska i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną.

W Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska przeprowadziliśmy analizę dźwigni dekarbonizacyjnych. Bazując na analizie ryzyka transformacyjnego dla naszych klientów (przedstawiona w sekcji E1.SBM-3) oraz trendach rynkowych wyróżniliśmy cztery sektory, które mogą okazać się takimi dźwigniami w naszym portfelu kredytowym:

- nieruchomości (zarówno komercyjne, jak i detaliczne),
- przemysł – choć widzimy tu potencjał na działania dekarbonizacyjne, to przez wzgląd na stopień złożoności tego sektora i brak wiarygodnych danych, konieczne są dalsze analizy. Dodatkowo sektor ten jest mocno uzależniony od krajowego mixu energetycznego,
- sektor energetyczny – finansowanie OZE,
- transport – leasing samochodów elektrycznych, finansowanie niskoemisyjnego transportu publicznego.

Barierą, która utrudnia wykorzystanie tych dźwigni jest niski, w naszej ocenie, poziom wsparcia publicznego na transformację oraz bariery technologiczne (w wielu przypadkach brak alternatywnych – nisko lub zeroemisyjnych rozwiązań – w konkurencyjnej cenie) czy logistyczne (np. brak wystarczającej liczby ładowarek do samochodów elektrycznych).

W roku 2024 efektywna dystrybucja środków nastąpiła w dwóch programach – wsparcie elektromobilności oraz dekarbonizacji budynków mieszkalnych. Nie uruchomiono natomiast szerokiej dystrybucji środków z programów Krajowego Planu Odbudowy. Obserwowany jest również brak kompleksowego podejścia do ograniczania głównych istniejących źródeł emisji. W obszarze portfela hipotecznego istotne wyzwanie związane jest z niskim pokryciem rynku nieruchomości przez świadectwa charakterystyki energetycznej, ceny energii są regulowane (co zmniejsza ekonomiczny bodziec do termomodernizacji z perspektywy użytkowników) a duża część śladu węglowego jest pochodną emisji generowanych przez systemowe ciepłownictwo i źródła prądu. Dodatkowym utrudnieniem, z perspektywy klientów, jest zmiana w systemie rozliczania systemów OZE.

Niezależnie od wyżej wymienionych barier, w 2024 roku działaliśmy w obszarze wymienionych powyżej dźwigni dekarbonizacyjnych i odnotowaliśmy wzrost finansowania zielonego, zgodnego z wewnętrznym systemem klasyfikacji (dane w sekcji Mierniki i cele). Na wynik miało wpływ głównie finansowanie OZE, efektywności energetycznej i niskoemisyjnego transportu (m.in. w ramach programu „Mój elektryk”). Te dwa ostatnie obszary są znaczącym składnikiem bazy kosztowej naszych klientów, kluczowej w obliczu wysokiej inflacji i silnej konkurencji.

Kładziemy nacisk na działania edukacyjne, które odpowiadają na potrzeby klientów w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych – czyli prowadzą do zrozumienia przez nich korzyści ekonomicznej z przejścia na bardziej zrównoważony model biznesowy. Linia zielonego finansowania w segmencie klienta detalicznego i korporacyjnego skoncentrowała się na:

- Skomercjalizowaniu platformy „Santander Nowa Energia” skierowanej do klientów segmentów MŚP i korporacyjnego. Pozwala ona oszacować ślad węglowy oraz wyliczyć opłacalność inwestycji wspierających dekarbonizację najważniejszych klas aktywów odpowiedzialnych za jego generowanie w zakresie 1 i 2, w tym z wykorzystaniem programów wsparcia publicznego (zakładając rozszerzenie ich zakresu/skali oraz bankowalność w przyszłości).
- Wdrożeniu programu szkoleń o charakterze komercyjnym, aby wyposażyć doradców i bankierów w wiedzę umożliwiającą praktyczne dyskusje z klientem na temat policzalnych korzyści wynikających z inwestycji w efektywne energetycznie aktywa lub modernizację majątku w celu poprawy efektywności działania i redukcji kosztów działalności.
- Działaniach o charakterze edukacyjnym dla klientów. Objęły one m.in. serię podcastów „Z nową energią o finansach” i cykl ogólnopolskich spotkań z klientami nakierowanych na przedstawienie biznesowych korzyści z zastosowania technologii w modernizacji majątku przedsiębiorstw w celu zmniejszenia emisyjności, oraz przedstawieniu przyszłych presji regulacyjnych związanych ze zrównoważonym rozwojem, które mogą się przełożyć na wzrost kosztów prowadzenia działalności w poszczególnych branżach.

W 2024 roku Bank oferował klientom produkty wspierające transformację gospodarki (poniżej). W roku 2025 Bank planuje kontynuację i rozszerzenie tych działań, przy czym dokładny ich kierunek będzie pochodną uruchomienia programu wsparcia publicznego skalibrowanego pod faktyczne potrzeby klientów.

- Kredyt Transformacyjny na inwestycje zrównoważone (Biznes Nowa Energia)

- segment: MŚP,
- cele finansowania: panele fotowoltaiczne, samochody elektryczne, magazyny energii, stacje ładowania pojazdów elektrycznych, pompy ciepła.
- Kredyt Ekologiczny z BGK (Kredyt częściowo sfinansowany dotacją w formie premii ekologicznej wypłacanej przez Bank Gospodarstwa Krajowego z Programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki 2021-2027)
 - segment: MŚP, Small-midcaps,
 - cele finansowania: kredyt jest przeznaczony na finansowanie wydatków związanych z modernizacją infrastruktury – w celu zwiększenia energooszczędności przedsiębiorstwa.
- Ekamax – kredyt inwestycyjny z gwarancją BGK i dopłatą do kapitału kredytu. Przeznaczony na finansowanie inwestycji modernizacyjnej, w tym obowiązkowo z elementem termomodernizacji (chyba że audyt termomodernizacyjny wskazuje inaczej) oraz dodatkowo m.in. inwestycji związanych z odnawialnymi źródłami energii, gospodarką obiegu zamkniętego lub budową i wymianą systemów ciepłowniczych.

W segmencie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej, czyli największych spółek, Bank wspiera transformację energetyczną kraju poprzez udzielanie finansowania na budowę farm wiatrowych i instalacji fotowoltaicznych – wartość całego portfela energetycznego na koniec roku to ok. 7,8 mld zł, z czego co najmniej 1/3 to portfel OZE związany z samym tylko z finansowaniem projektowym. Łączna moc finansowanych przez nas projektów OZE to 170 MW.

Choć finansowanie odnawialnych źródeł energii stanowi fundament transformacji energetycznej, nie jest jedynym istotnym elementem tego złożonego procesu. Oprócz bezpośredniego finansowania w formule project finance i emisji zielonych obligacji, wspieramy naszych klientów poprzez doradztwo. Doradzamy w obszarach takich jak kupno i sprzedaż zielonych aktywów, strukturyzowanie kredytów powiązanych z celami zrównoważonego rozwoju oraz opracowywanie planów transformacji energetycznej. W 2024 roku udzieliliśmy siedmiu finansowań w formule kredytów powiązanych z celami zrównoważonego rozwoju (SLL) dla klientów działających w sektorach sprzedaży detalicznej, technologii informacyjnej transportu i logistyki.

Dla klientów działających w sektorach wysokoemisyjnych, takich jak energetyka, sektor paliw kopalnych oraz lotnictwo, przeprowadzamy szczegółowe analizy dotyczące emisji gazów cieplarnianych, celów związanych z dekarbonizacją i planów transformacji energetycznej. Ponieważ są to sektory szczególnie wrażliwe na zmianę klimatu, pomagamy naszym klientom zrozumieć szanse i ryzyka związane z transformacją.

Regularnie spotykamy się również z klientami z innych sektorów. Omawiamy między innymi możliwości finansowania powiązanego z celami zrównoważonego rozwoju, którego częstym komponentem jest zobowiązanie do redukcji emisji gazów cieplarnianych. Poruszamy także kwestie aktualnych regulacji, oczekiwań inwestorów oraz najlepszych rynkowych praktyk.

Kwestie środowiskowe jako część czynników ESG uwzględniamy również w analizie inwestycyjnej. Rozpatrywanie czynników pozafinansowych postrzegamy w naszej Grupie Kapitałowej jako szansę na uzyskanie pełniejszego obrazu aktywów, którymi zarządzamy, i podejmowanie bardziej wyważonych decyzji inwestycyjnych. Analizujemy między innymi kwestie strategii i zarządzanie środowiskiem, wpływu na zmianę klimatu, stopień wykorzystywania zasobów naturalnych i zapobieganie zanieczyszczeniom.

Fundusze zgodne z SFDR

Santander TFI S.A. oferuje fundusze inwestycyjne klasyfikowane jako produkty z art. 8 rozporządzenia SFDR (tzw. jasnozielone) i art. 9 SFDR (tzw. ciemnozielone).

Na 31 grudnia 2024 roku Santander TFI S.A. zarządziło 6 takimi funduszami:

- 5 subfunduszy klasyfikowanych jako produkty z art. 8 rozporządzenia SFDR (tzw. jasnozielone): Santander Prestiż Odpowiedzialnego Inwestowania Globalny, Santander Prestiż Akcji Europejskich, Santander Prestiż Future Wealth i Santander Prestiż Technologii i Innowacji wydzielone w ramach funduszu Santander Prestiż SFIO oraz Santander Akcji Spółek Wzrostowych wydzielony w ramach funduszu Santander FIO,
- 1 subfundusz klasyfikowany jako produkt z art. 9 SFDR (tzw. ciemnozielony): Santander Prestiż Prosperity wydzielony w ramach funduszu Santander Prestiż SFIO.

Na 31 grudnia 2024 roku udział aktywów netto funduszy ESG w łącznych aktywach netto funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez TFI wynosi 4,4%.

Regulacje wewnętrzne dotyczące zrównoważonych finansów

Wyżej opisane działania są zgodne z wewnętrznym systemem klasyfikacji i procesem komercjalizacji produktów. Kwestie środowiska naturalnego i klimatu są uwzględniane w procesie tworzenia produktów i usług oraz przy analizie kredytowej.

System Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania (SFICS)

Od 2022 roku posiadamy w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska wewnętrzną metodykę klasyfikowania zrównoważonych produktów finansowych, inwestycji i usług, w szczególności sposobu definiowania przez nas finansowania zielonego, społecznego oraz zrównoważonego. System ma zastosowanie m.in. do produktów finansowych, inwestycji i usług, i jest wspólny dla całej Grupy Banco Santander. Dokument jest okresowo aktualizowany, aby uwzględnić zmiany regulacyjne i praktyki rynkowe. Ostatnia aktualizacja z 2024 roku dotyczyła przede wszystkim uwzględnienia części kryteriów technicznych Taksonomii UE (w odniesieniu do kryteriów istotnego wkładu w cele środowiskowe Taksonomii UE). Należy jednak mieć na uwadze, że SFICS nie jest tożsamy z Taksonomią UE. W szczególności, nie zakłada pełnej weryfikacji kryteriów 'nie czyni poważnych szkód' (DNSH) i minimalnych gwarancji społecznych (MSS).

W ogólnym ujęciu System klasyfikacji rozróżnia 2 typy finansowania: transakcje o celu dedykowanym (use of proceeds) i transakcje powiązane ze zrównoważonym rozwojem (sustainability-linked). Instrumenty, produkty i usługi finansowe o celu dedykowanym to te, co do których można zagwarantować, że 100% lub określona część środków z transakcji będą przeznaczone na działania lub projekty zgodne z wymienionymi w regulacji wytycznymi. Aby zaklasyfikować finansowanie jako zgodne, musi ono dotyczyć konkretnego sektora lub działalności gospodarczej oraz spełniać określone dla nich definicje i techniczne kryteria kwalifikowalności opisane w SFICS. SFICS opiera się na wytycznych i zasadach branżowych uznawanych na szczeblu międzynarodowym, takich jak: Zasady dotyczące obligacji społecznych i zielonych ICMA (ICMA Social and Green Bond Principles), Standardy obligacji klimatycznych (Climate Bond Standards), oraz wyżej wspomniana Taksonomia UE.

Określa on zakres, kryteria, obowiązujące wymogi badania należytej staranności (due diligence) w zakresie środowiskowym i społecznym oraz podejście do ich weryfikacji. Służy jako punkt odniesienia dla tworzenia zrównoważonych produktów i usług finansowych.

Przeciwdziałanie greenwashingowi

Aby ograniczyć ryzyko greenwashingu powołaliśmy Panel ESG. Zadaniem tej grupy roboczej jest wspieranie segmentów biznesowych Grupy Kapitałowej w poprawnej identyfikacji i klasyfikacji transakcji kredytowych i produktów zrównoważonych, zarówno pod kątem zgodności z kryteriami wewnętrznego Systemu Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania (SFICS), jak i Taksonomii UE. Przewodniczącym Panelu jest Dyrektor ds. Ryzyk ESG (Pion Zarządzania Ryzykiem), a jego działalność nadzoruje Komitet Kontroli Ryzyka na poziomie Zarządu Banku.

Regulaminy odnoszące się do wdrażania nowych produktów i usług zapewniają, że w przypadku wszystkich produktów i usług powiązanych z ESG, również tych niekredytowych, wymagana jest konsultacja z Departamentem Zapewniania Zgodności i z Zespołem Zrównoważonego Rozwoju i ESG.

W odniesieniu do ryzyka greenwashingu stopniowo definiowane są kolejne polityki, procedury i wytyczne, które dotyczą tego rozproszonego w działalności Banku ryzyka. Do tej pory:

- ujednoliliśmy podejście do definiowania transakcji i produktów zrównoważonych poprzez System Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania (SFICS),
- zdefiniowaliśmy wytyczne „Komunikacja i reklama w obszarze zrównoważonego rozwoju”, obowiązujące pracowników przygotowujących przekazy marketingowe i wizerunkowe,
- uwzględniliśmy ryzyko greenwashingu w „Wytycznych Obszaru Zapewnienia Zgodności dotyczących współpracy z partnerami”.

Opracowujemy „Wytyczne dot. zarządzania i kontroli w zakresie greenwashingu” (zostaną wdrożone z początkiem 2025 roku).

Dodatkowe informacje o podejmowanych działaniach

Niniejsze sprawozdanie jest po raz pierwszy sporządzone wg standardów ESRS. Z uwagi na to, że jest to pierwszy cykl raportowania, Grupa Kapitałowa nie określiła wcześniejszego roku bazowego, w odniesieniu do którego mogłaby ujawniać osiągnięte redukcje emisji GHG. W związku z opisywanymi zrealizowanymi lub planowanymi działaniami Grupa Kapitałowa nie identyfikuje nakładów inwestycyjnych lub wydatków operacyjnych, które byłyby znaczące w relacji do skali działalności całej Grupy Kapitałowej.

2.4. Mierniki i cele

Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (E1-4)

Cele i mierniki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem do niej zależą od rozwoju planu transformacji. Cele i wskaźniki mogą zostać ustalone w miarę rozwoju planu transformacji, zgodnie z uzgodnioną strategią. W szczególności, plan transformacji jest kluczowy dla zdefiniowania celów związanych z redukcją emisji GHG. Wg stanu na koniec 2024 roku Grupa Kapitałowa nie posiadała wdrożonego planu transformacji i w konsekwencji nie wyznaczyła celów odnoszących się do ograniczania emisji GHG z operacji własnych lub finansowanych w ramach portfela.

Dla obszaru środowiskowego wyznaczyliśmy dwa podstawowe cele (MDR-T), które są powiązane ze strategią i politykami Grupy Kapitałowej. Są one poddawane formalnym procesom zatwierdzania przez Zarząd, okresowej weryfikacji oraz aktualizacji w zależności od sytuacji rynkowej oraz wyników finansowych i operacyjnych Banku. Cele te zostały wyznaczone na podstawie wiedzy i doświadczenia biznesowego pracowników i Zarządu Banku i nie odnoszą się do specyficznych opracowań czy badań naukowych.

→ Zakupiona energia elektryczna ze źródeł odnawialnych

Celem jest 100% udziału energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych (OZE) w całkowitym zużyciu energii elektrycznej Banku. Cel wspiera ambicję związaną z redukcją emisji w zakresie 1 i 2 (operacje własne, w ujęciu market-based). Cel jest mierzony jako procent energii elektrycznej pochodzącej ze źródeł odnawialnych. Punktem wyjściowym było 87% udziału energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych w całym zużyciu Banku w 2023 roku. Celem było osiągnięcie 100% energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych w 2024 roku i utrzymanie tego wyniku w kolejnych latach, obecnie w perspektywie do 2027 roku.

Obecnie zapewniamy zakup 100% energii elektrycznej dla Banku ze źródeł odnawialnych poprzez bezpośrednie kontrakty na dostawy zielonej energii oraz gwarancje pochodzenia dla pozostałej części zużycia. Realizacja jest monitorowana w cyklach kwartalnych w ramach raportów z postępu realizacji strategii przedstawianych Zarządowi, Radzie Nadzorczej oraz w ramach rozliczenia celów zrównoważonego rozwoju w ramach Komitetu ESG. Realizacja celu przebiega zgodnie z planem.

→ Wolumen finansowania zgodnego z wewnętrznym systemem klasyfikacji SFICS

Cel dotyczy wartości wolumenu nowego finansowania udzielonego zgodnie z kryteriami wewnętrznego systemu klasyfikacji SFICS (tak jak opisano w sekcji „System Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania (SFICS)”). System ten obejmuje finansowanie na transakcje o celu dedykowanym (use of proceeds) i transakcje powiązane ze zrównoważonym rozwojem (sustainability-linked). Cel ten wspiera przekierowywanie kapitałów na projekty i działalności zrównoważone środowiskowo.

Cel jest wyznaczany zgodnie z obowiązującymi w Banku procesami planistycznymi, aktualnie w perspektywie do 2027 roku. Cel obejmuje klientów (downstream), dotyczy Grupy Kapitałowej z wyłączeniem Santander Consumer Bank, który posiada własną licencję bankową, co powoduje, że autonomicznie tworzy własną strategię funkcjonowania, w tym cele.

Zgodnie z powyższymi założeniami w horyzoncie planistycznym na lata 2024-2027 zaplanowaliśmy zmobilizowanie 31 046 mln PLN nowego finansowania wg SFICS. W 2024 roku wolumen nowego finansowania zgodnego z SFICS wyniósł 8 669 mln PLN.

Postęp realizacji jest oceniany kwartalnie w ramach sprawozdań przedstawianych Komitetowi ESG, a także przedstawiany Zarządowi i Radzie Nadzorczej. Poziom celu podlega weryfikacji w corocznych procesach planistycznych, z uwzględnieniem czynników wewnętrznych, takich jak zmiany w metodyce i zewnętrznych, w tym zmian regulacyjnych.

Zużycie energii i koszyk energetyczny (E1-5)

W poniższej tabeli prezentujemy informacje o zużyciu energii przez Grupę Kapitałową w okresie sprawozdawczym.

Wolumeny zużytej energii obliczyliśmy na podstawie danych o zużyciu dostarczonych przez Spółki Grupy Kapitałowej (dane przede wszystkim z faktur od dostawców oraz odczyty z liczników, a w przypadku braku danych rzeczywistych szacunki zużycia). Nasze zużycie energii odnawialnej wynika z korzystania przez Grupę Kapitałową z gwarancji pochodzenia energii elektrycznej z odnawialnych źródeł wystawianych przez dostawców energii.

Zużycie energii i koszyk energetyczny	2024 rok
Zużycie paliwa z węgla i produktów węgl pochodnych (MWh)	-

Zużycie paliwa z ropy naftowej i produktów naftowych (MWh)	32,54
Zużycie paliwa z gazu ziemnego (MWh)	5 763,95
Zużycie paliwa z innych źródeł kopalnych (MWh)	0,00
Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary wodnej i chłodzenia ze źródeł kopalnych (w MWh)	123,48
Całkowite zużycie energii z paliw kopalnych (w MWh)	5 919,97
Udział paliw kopalnych w całkowitym zużyciu energii (%)	20%
Zużycie ze źródeł jądrowych (MWh)	-
Udział zużycia energii ze źródeł jądrowych w całkowitym zużyciu energii (%)	-
Zużycie paliw ze źródeł odnawialnych, w tym biomasy (w tym również odpadów przemysłowych i komunalnych pochodzenia biologicznego, biogazu, wodoru odnawialnego itp. (w MWh)	-
Zużycie zakupionych lub pozyskanych energii elektrycznej, ciepła, pary i chłodzenia ze źródeł odnawialnych (MWh)	23 485,76
Zużycie energii odnawialnej produkowanej samodzielnie (MWh)	32,00
Całkowite zużycie energii odnawialnej i niskoemisyjnej (w MWh)	23 517,76
Udział źródeł odnawialnych w całkowitym zużyciu energii (%)	80%
Całkowite zużycie energii (w MWh)	29 437,73

Jako Grupa Kapitałowa nie prowadzimy działalności operacyjnej w sektorach o znacznym oddziaływaniu na klimat, takich jak przemysł wydobywczy, węglowy, cementowy, stalowy czy inne związane z intensywnym zużyciem paliw kopalnych.

Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych (E1-6)

W poniższej tabeli prezentujemy informacje o naszym śladzie węglowym w odniesieniu do gospodarki własnej oraz do emisji finansowanych w ramach naszych portfeli aktywów finansowych.

Szczegółowe informacje na temat portfela aktywów finansowych dostępne są w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok. Grupa wg stanu na 31 grudnia 2024 roku posiadała w szczególności portfel należności netto od klientów w kwocie 174 776 281 tys. zł oraz portfel inwestycyjnych aktywów finansowych w kwocie 76 912 655 tys. zł.

Emisje gazów cieplarnianych (GHG) w tonach CO₂eq	2024 rok
Zakres 1	5 817,57
Zakres 2 (metoda location-based)	21 745,58
Zakres 2 (metoda market-based)	7 163,71
Zakres 3 – Kategoria 6 (podróże służbowe)	770,39
Zakres 3 – Kategoria 7 (dojazdy pracowników do pracy)	2 062,32
Zakres 3 – Kategoria 15 – emisje GHG finansowane przez Grupę Kapitałową	14 620 548,48
Emisje pośrednie Zakresu 3 razem:	
Całkowite emisje GHG Zakresu 3 Grupy Kapitałowej (location-based)	14 623 381,19
Całkowite emisje GHG Zakresu 3 Grupy Kapitałowej (market-based)	14 623 381,19

Do obliczeń poziomów emisji CO₂ wykorzystaliśmy standardy Protokołu Gazów Ciepłarnianych (Greenhouse Gas Protocol, GHG Protocol), według poprawionej wersji: 'A Corporate Accounting and Reporting Standard revised edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance Amendment to the GHG Protocol Corporate Standard' oraz 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard, Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard' zgodnie z wymogami ESRS. Do ujawnień emisji portfelowych korzystamy ze standardu PCAF – The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry.

Emisje biogeniczne GK Santander Bank Polska powstają w związku ze zużyciem paliwa z dodatkiem biokomponentów przez flotę samochodową. Emisje biogeniczne obliczyliśmy korzystając ze wskaźników publikowanych przez The Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA). W 2024 roku wyniosły one 280,4 tCO₂e w wyniku zużycia oleju napędowego oraz 8,72 tCO₂e w związku z wykorzystaniem benzyny.

Założenia metodyczne przyjęte do kalkulacji śladu węglowego dla gospodarki własnej:

Zastosowaliśmy współczynniki emisji opracowane przez brytyjski Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA 2022), Krajowy Ośrodek Bilansowania i Zarządzania Emisjami (KOBiZE) oraz Urząd Regulacji Energetyki (URE). Wymienione współczynniki emisji oceniamy jako publikowane przez wiarygodne instytucje i odpowiednie do zastosowania w odniesieniu do działalności Grupy Kapitałowej. Współczynniki te stosowaliśmy również w poprzednich latach, w tym roku odpowiednio zaktualizowaliśmy ich wartości. Zastosowane do obliczeń współczynniki emisji nie wyłączają emisji gazów innych niż CO₂ (np. CH₄ lub N₂O), za wyjątkiem wskaźników zastosowanych dla Zakresu 2 dla emisji z energii elektrycznej i ciepłej opublikowanych odpowiednio przez KOBiZE i URE (wskaźniki KOBiZE i URE odnoszą się tylko do CO₂). W celu przeprowadzenia kalkulacji emisji gazów ciepłarnianych zastosowaliśmy konsolidację danych opartą na kontroli operacyjnej. Obliczenia zostały wykonane dla całej Grupy Kapitałowej z wykorzystaniem opracowanych specjalnie do tego celu arkuszy obliczeniowych.

Poniższa tabela opisuje zakres kalkulacji emisji, źródła emisji oraz metodykę obliczeń:

Zakres	Źródła emisji ujęte w raporcie	Metodyka obliczeń
Zakres 1	Wyciek czynników chłodniczych R410A R417A R32	Emisje obliczone na podstawie danych o wolumenie uzupełnionego czynnika R410A, R417A, R32 dostarczonych przez spółki z Grupy Santander oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2024 oraz baz EPA / Schiessl (R32).
	Emisje ze źródeł mobilnych 1. olej napędowy 2. benzyna	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu oleju napędowego oraz benzyny na potrzeby floty transportowej, dostarczonych przez spółki z Grupy Santander, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2024.
	Emisje ze źródeł stacjonarnych 1. gaz ziemny 2. olej opałowy 3. olej napędowy	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu oleju grzewczego oraz gazu naturalnego na potrzeby grzewcze, i oleju napędowego na potrzeby generatorów awaryjnych, oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA 2022.
Zakres 2	Energia elektryczna Biura	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu energii elektrycznej oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z KOBiZE. Emisje market-based obliczone na podstawie danych o strukturze paliw dostawców. Z powodu braku wiedzy o dostawcach w niektórych z użytkowanych przez Santander lokalach, posłużono średnim wskaźnikiem wyznaczonym na podstawie dostępnych wskaźników dla dostawców spółek z Grupy Santander.
	Ciepło sieciowe Biura	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu dostarczonych przez spółki z Grupy Santander oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z URE. Emisje market-based obliczone na podstawie danych o strukturze paliw dostawców. Z powodu braku wiedzy o dostawcach w niektórych z użytkowanych przez Santander lokalach, posłużono średnim wskaźnikiem wyznaczonym na podstawie dostępnych wskaźników dla dostawców spółek z Grupy Santander.
Zakres 3	Samochodami prywatnymi	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu dostarczonych przez spółki z Grupy Santander (z systemów HR do rozliczenia delegacji) oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA.
	Autobusami	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu dostarczonych przez spółki z Grupy Santander (z systemów HR do rozliczenia delegacji) oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA.
	Podróże służbowe Pociągami	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu dostarczonych przez spółki z Grupy Santander (z systemów HR do rozliczenia delegacji) oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA.
	Loty	Emisje obliczone na podstawie danych o zużyciu dostarczonych przez spółki z Grupy Santander (z systemów HR do rozliczenia delegacji) oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA.
	Dojazdy pracowników do pracy Dojazdy pracowników do pracy	Emisje obliczone na podstawie danych dostarczonych przez spółki z Grupy Santander oraz współczynnika emisyjności pozyskanego z DEFRA. Dane o pokonywanym przez

pracowników dystansie pochodzą z ankiet przeprowadzonych wśród pracowników spółek z Grupy Santander.

Ankiety zostały przeprowadzone w 2024 r. (z wyjątkiem Santander Consumer Bank S.A., w którym ankieta została przeprowadzona w 2023 r.). Średnio udział w ankiecie wzięło 66% pracowników.

Grupa Kapitałowa jako instytucja finansowa nie jest bezpośrednio objęta systemem EU ETS (Europejskiego Systemu Handlu Emisjami), dlatego powyższe kalkulacje nie obejmują emisji gazów cieplarnianych z regulowanych systemów handlu uprawnieniami do emisji.

Emisje z portfela kredytowego

W poniższej tabeli znajdują się finansowane emisje portfela Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska w podziale na kredyty biznesowe, kredyty detaliczne oraz obligacje skarbowe. **W kredytach biznesowych** ujawniamy emisje związane z: finansowaniem ogólnym przedsiębiorstw i innych podmiotów, finansowanymi projektami, nieruchomościami komercyjnymi oraz emisje z obligacji komercyjnych. Definicje poszczególnych kategorii finansowań znajdują się na kolejnej stronie. **Nieruchomości detaliczne** to emisje związane z kredytami hipotecznymi. Kategorie te i ich definicja zostały zaczerpnięte z metodyki PCAF. Standard PCAF określa też skalę pomiaru jakości danych (Data Quality Score): od 1 (najwyższa) do 5 (najniższa), którą stosuje się do każdej klasy aktywów objętych standardem. Grupa stosuje wskaźniki emisyjności wskazane przez PCAF, wyrażone jako ekwiwalenty CO₂ (CO₂e). Oznacza to, że obejmują nie tylko emisje samego dwutlenku węgla (CO₂), ale także innych gazów cieplarnianych (np. metanu – CH₄, podtlenku azotu – N₂O) przeliczone na ich równoważny wpływ na globalne ocieplenie w stosunku do CO₂.

Zakres danych objęty kalkulacją dla kredytów biznesowych to około 98% całości portfela, dla kredytów hipotecznych jest to odpowiednio 96% pokrycia kalkulacją. Brak pełnego pokrycia wynika z wyłączeń części niematerialnych bilansów spółek zależnych oraz przypadków braków wystarczających danych w systemach.

Typ produktu	Finansowane	Ekspozycja	Ekspozycja z policzoną	Intensywność	Średni współczynnik jakości danych (Data Quality Score)
	emisje (tCO ₂)	całkowita (mln zł)	emisyjnością (mln zł)	(kgCO ₂ /1 zł)	
Kredyty biznesowe	9 461 333,02	81 196,52	79 174,23 (98%)	0,120	4,03
Nieruchomości detaliczne	864 869,45	58 509,38	56 043,82 (96%)	0,015	3,91
Obligacje skarbowe	4 294 346,01	66 831,71	66 831,71 (100%)	0,064	1,00
Suma	14 620 548,48	206 537,61	202 049,76 (98%)	0,072	3,09

W kalkulacji emisyjności nie zostały uwzględnione następujące ekspozycje::

- notowane akcje, udziały w spółkach stowarzyszonych (ze względu na niematerialność ekspozycji),
- papiery wartościowe banku centralnego i aktywa przeznaczone do obrotu (ze względu na nieinwestycyjny charakter tych produktów),
- pojazdy silnikowe (leasing w kategorii 13 zakresu 3 finansowanych emisji) – znaczną część leasingu finansowego Grupy stanowią przedmioty inne niż auta (np. maszyny rolnicze), dla których nie ma jeszcze wypracowanej metodologii kalkulacji emisji. W ramach Polskiego Związku Leasingu trwają prace nad kompleksową metodologią, w których Grupa bierze aktywny udział, by po ich zakończeniu móc ujawnić emisyjność całości tej pozycji. Jednocześnie pierwsze szacunki wskazują, że pozycja pojazdów silnikowych stanowi mniej niż 1% całości finansowanych emisji, więc z punktu widzenia emisyjności jest niematerialna.

Emisyjność roczna przedstawiona jest w tonach ekwiwalentu CO₂ i przeliczona na złotówkę ekspozycji. Wyliczenia obejmują wszystkie 3 zakresy (scope) emisji klientów. Wyjątkiem są kredyty hipoteczne i nieruchomości komercyjne, gdzie brany jest pod uwagę tylko zakres 1 i 2. W zależności od dostępności danych potrzebnych do kalkulacji dla każdej z kategorii przypisany został średni Data Quality Score (w skali 1-5). Wybrany poziom szczegółowości zależy od dostępności danych w systemach Banku oraz zakresu danych rzeczywistych dot. emisji z ujawnień klientów.

Założenia metodyczne przyjęte do kalkulacji śladu węglowego dla emisji finansowanych w ramach portfela aktywów finansowych:

Przy obliczaniu finansowanych emisji stosujemy metodykę wewnętrzną, opartą na standardzie PCAF ("The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry" – Globalny standard liczenia i raportowania emisji gazów cieplarnianych dla branży finansowej). Zgodnie ze standardem PCAF emisje gazów cieplarnianych dotyczące kredytów i inwestycji (kategoria 15) liczymy na podstawie proporcjonalnego udziału danego kredytu czy inwestycji w podmiocie, który korzysta z finansowania lub jest przedmiotem inwestycji. Alokacja opiera się na rocznych emisjach kredytobiorcy lub podmiotu będącego przedmiotem inwestycji za rok 2023.

Finansowane emisje są zawsze obliczane poprzez pomnożenie współczynnika alokacji (ustalanego osobno dla poszczególnych klas aktywów) przez emisje kredytobiorcy lub podmiotu będącego przedmiotem inwestycji. Jest to część całkowitych rocznych emisji gazów cieplarnianych kredytobiorcy lub podmiotu będącego przedmiotem inwestycji, która przypada na dane finansowanie czy inwestycję. Współczynnik alokacji oblicza się poprzez określenie kwoty zaangażowania (outstanding amount) – pozostałej do spłaty wartości kredytu lub wartości inwestycji – do sumy kapitału własnego i zobowiązań podmiotu, projektu itp., który korzysta z finansowania lub w który zainwestowano kapitał.

→ KREDYTY BIZNESOWE

Ujawniamy tu emisje związane z wszystkimi kredytami i liniami kredytowymi (ujęty w ewidencji bilansowej) dla przedsiębiorstw, organizacji non-profit i wszelkich innych podmiotów. Kredyty te nie są przedmiotem obrotu na rynku i są przeznaczone na ogólne cele korporacyjne, tj. bez wskazanego konkretnego wykorzystania środków, zgodnie z definicją zawartą w Protokole GHG. Dodatkowo w tej kategorii uwzględniliśmy emisyjność materialnych ekspozycji naszych obligacji korporacyjnych. W tej kategorii znajduje się przeważający udział finansowanych emisji. Dla tej części portfela szacunkowe emisje liczone są na podstawie danych zebranych z raportów klienta (najwyższy Data Quality Score = 1) lub bazując na wielkości firmy (kapitał i aktywa własne), jej przychodach i rodzaju działalności. W przypadku braku wystarczających informacji o kliencie emisyjność jest liczona na podstawie kwoty zaangażowania i rodzaju działalności klienta (najniższy Data Quality Score = 5). Obecnie pracujemy nad tym, by w przyszłości jak najwięcej informacji o emisyjności zebrać bezpośrednio od klienta, dzięki czemu wzmocnimy relację i nawiążemy dialog wspierający jego transformację. Wdrożyliśmy bezpłatny kalkulator śladu węglowego dla małych i średnich przedsiębiorstw, który również ma wspomóc proces zbierania i raportowania danych.

W tej pozycji ujawniane są również finansowane projekty czyli finansowanie (ujęte w ewidencji bilansowej) dotyczące inwestycji lub konkretnych działań z jednoznacznie wskazanym wykorzystaniem środków, zgodnie z definicją zawartą w Protokole GHG. Przykładowo może to być finansowanie określonego działania lub działań, np. dotyczących farmy wiatrowej lub fotowoltaicznej czy projektu dot. efektywności energetycznej. Emisje oblicza się jedynie w odniesieniu do wyodrębnionych (ring-fenced) działań podlegających finansowaniu. Nie uwzględnia się emisji i danych finansowych podmiotu korzystającego z finansowania związanych z działaniami wykraczającymi poza finansowany projekt. Jest to ważna część naszego portfela biznesowego z uwagi na istotny wolumen finansowania projektów energetycznych, z wysokim udziałem projektów OZE (ok 30% całego portfela energetycznego). Uzyskaliśmy tu lepszy wynik jakości danych niż w pozostałych kategoriach (2,89) – przyjmujemy założenie, że finansowane emisje GHG z tego typu projektów (OZE) wynoszą w przybliżeniu 0 i traktujemy je jako realnie zaraportowane emisje z projektu.

Kolejną kategorią zagregowaną w tej pozycji są nieruchomości komercyjne kredyty (ujęte w ewidencji bilansowej) przeznaczone na określone cele korporacyjne: zakup i refinansowanie nieruchomości komercyjnych (commercial real estate, CRE) oraz inwestycje bilansowe w CRE, w przypadku których instytucja finansowa nie sprawuje kontroli operacyjnej nad nieruchomością. Zgodnie z tą definicją finansowana nieruchomość jest wykorzystywana do celów komercyjnych, np. na potrzeby handlowo-usługowe, jako powierzchnia hotelowa, biurowa, przemysłowa czy mieszkaniowa (duże budynki wielorodzinne z mieszkaniami pod wynajem). We wszystkich tych przypadkach właściciel budynku wykorzystuje nieruchomość do prowadzenia działalności zarobkowej (budownictwo ogólne jest poza zakresem CRE). Metodyka liczenia szacunkowej emisyjności jest opisana w punkcie dot. nieruchomości detalicznych (poniżej).

→ NIERUCHOMOŚCI DETALICZNE

Ujawniamy tu kredyty (ujęte w ewidencji bilansowej) przeznaczone na określone cele konsumpcyjne: zakup i refinansowanie nieruchomości mieszkalnych, w tym domów jednorodzinnych i budynków wielorodzinnych z niewielką liczbą mieszkań. Definicja ta wskazuje, że nieruchomość wykorzystywana jest wyłącznie na cele mieszkalne i nie służy działalności komercyjnej. Tu ujawniamy portfel Santander Bank Polska, z wyłączeniem portfela kredytów hipotecznych Santander Consumer Bank, w ramach którego nowe kredyty nie są już udzielane, jego wartość sukcesywnie spada i został uznany za nieistotny. Na koniec roku 2024 roku portfel hipoteczny Santander Consumer Bank stanowił 0,01% ekspozycji hipotecznej Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska. Metodyka liczenia emisyjności jest ta sama, jak dla nieruchomości komercyjnych. Bazujemy tu na współczynnikach emisyjności przypisywanych do rodzaju i metrażu budynku z ogólnodostępnej bazy współczynników PCAF oraz na informacji z certyfikatów energetycznych budynków. Kolejnym krokiem, który podejmujemy w celu polepszenia jakości danych dotyczących szacowania emisji, jest użycie współczynników emisyjności przypisanych do tzw. etykiety energetycznej budynku. Etykiety te bazują na zapotrzebowaniu na energię pierwotną budynku. Informację tę pozyskujemy bezpośrednio ze świadectw charakterystyki energetycznej. W przyszłym roku dane na temat emisyjności tych kredytów hipotecznych, dla których nie mamy świadectw, planujemy pozyskiwać z modelu estymującego ten parametr dla reszty zabezpieczeń lub nieruchomości komercyjnych w naszym portfelu.

→ OBLIGACJE SKARBOWE

Finansowane emisje z tytułu obligacji skarbowych obejmują inwestycje w papiery wartościowe emitowane przez rządy krajowe oraz instytucje publiczne. W przypadku tego typu aktywów instytucja finansowa nie sprawuje bezpośredniej kontroli operacyjnej nad wykorzystaniem pozyskanych środków. Zgodnie z metodyką PCAF, emisje przypisane do obligacji skarbowych są szacowane na podstawie całkowitych emisji gazów cieplarnianych w gospodarce danego kraju oraz wartości jego zadłużenia. Metodyka opiera się na wskaźnikach emisyjności dostępnych w bazie

danych PCAF, która zawiera współczynniki emisji odpowiadające najwyższej jakości danych (Data Quality Score 1). Dane te bazują na zweryfikowanych rocznych raportach emisji gazów cieplarnianych przekazywanych przez kraje do UNFCCC. Baza PCAF dostarcza intensywności emisji wyrażone jako roczne emisje GHG na jednostkę długu międzynarodowego danego kraju, uwzględniając wartość PKB skorygowaną o parytet siły nabywczej (PPP-adjusted GDP). W analizie mogą być stosowane wskaźniki emisji zarówno z uwzględnieniem, jak i bez uwzględnienia emisji wynikających z użytkowania gruntów, zmiany użytkowania gruntów i leśnictwa (LULUCF). W zaprezentowanym powyżej zestawieniu uwzględniono emisje związane z LULUCF, co oznacza, że finansowane emisje obejmują także wpływ sektora użytkowania gruntów na bilans emisji danego kraju. Wartości emisji finansowanych są przypisywane proporcjonalnie do wartości posiadanych obligacji względem całkowitego długu rządowego danego kraju. W tej kategorii zawarte są również ekspozycje obligacji nie wyemitowanych bezpośrednio przez Skarb Państwa, ale objętych jego całkowitą gwarancją, co oznacza alokację emisji zgodnie z krajowym profilem emisyjnym.

Intensywność emisji gazów cieplarnianych na podstawie przychodów netto

Ślad węglowy Grupy Kapitałowej na jednostkę przychodu netto wynosi 0,62 kg CO₂e/1PLN

Intensywność emisji gazów cieplarnianych na przychody netto

Całkowite emisje gazów cieplarnianych (wg metody opartej na lokalizacji) na przychody netto (t ekwiwalentu CO ₂ /jednostka pieniężna)	0,00062
Całkowite emisje gazów cieplarnianych (wg metody opartej na rynku) na przychody netto (t ekwiwalentu CO ₂ /jednostka pieniężna)	0,00062

W mianowniku przyjęto wartość skonsolidowanych przychodów netto wynoszącą 23 440 451 tys. PLN wyznaczoną zgodnie z ESRS 2 jako suma następujących pozycji ze Skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska za 2024 rok. Skonsolidowany Rachunek zysków i strat Grupy Kapitałowej: „Przychody odsetkowe i o charakterze zbliżonym do odsetek”, „Przychody prowizyjne”, „Przychody z tytułu dywidend”, „Zysk netto na udziałach w podmiotach powiązanych”, „Wynik handlowy i rewaluacja”, „Wynik na pozostałych instrumentach finansowych”, „Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania instrumentów finansowych wycenianych w zamortyzowanym koszcie” oraz „Pozostałe przychody operacyjne”, pomniejszona o wartość wyniku z pozycji wymiany w kwocie 375 075 tys. PLN.

Pozostałe ujawnienia dotyczące klimatu (E1-7, E1-8, E1-9)

Jako Grupa Kapitałowa nie prowadzimy bezpośrednich działań dotyczących usuwania i magazynowania gazów cieplarnianych w ramach własnych operacji ani w łańcuchu wartości. Jednakże w 2024 roku zakupiliśmy 13 658 jednostek CER, które kompensują 13 657,54 ton emisji ekwiwalentu CO₂. Są one dodatkowym działaniem Grupy Banco Santander na rzecz środowiska i ich zakup nie wpływa na cele czy działania Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska w zakresie ograniczania emisji własnych czy emisji finansowanych. Kredyty podchodzą z dwóch projektów realizowanych poza łańcuchem wartości i poza obszarem Unii Europejskiej. Są to projekty redukcji, które są walidowane przez Gold Standard (GS) i Verified Carbon Standard (VCS). Zakup kredytów dla wszystkich spółek zależnych koordynuje Grupa Banco Santander, która prowadzi proces selekcji i due diligence.

Nie stosujemy wewnętrznych opłat za emisję gazów cieplarnianych (E1-8).

W odniesieniu do ujawnień dotyczących oczekiwanych skutków finansowych wynikających z istotnych ryzyk fizycznych i ryzyk przejścia oraz potencjalnych możliwości związanych z klimatem (E1-9) zdecydowaliśmy się na zastosowanie okresu przejściowego (ang. phase-in) i tym samym w tym oświadczeniu nie ujawniamy tych informacji.

Ujawnienia związane z rozporządzeniem 2020/852

Taksonomia Unii Europejskiej w zakresie zrównoważonego rozwoju

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zwane Taksonomią UE, wprowadziło system jednolitej klasyfikacji działalności na rzecz zrównoważonego rozwoju, którego celem jest zwiększenie przejrzystości i porównywalności rynku w tym obszarze oraz wsparcie inwestorów w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych.

Taksonomia obejmuje sześć celów środowiskowych: łagodzenie zmian klimatu (CCM), adaptacja do zmian klimatu (CCA), zrównoważone użytkowanie i ochrona zasobów wodnych (WTR), przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym (CE), zapobieganie zanieczyszczeniu i jego kontrola (PPC) oraz ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów (BIO).

Za finansowanie kwalifikujące się do Taksonomii UE (systematyki) można uznać ekspozycje finansujące cele lub projekty dotyczące działalności wymienionych w rozporządzeniu delegowanym 2021/2139 z późn.zm. (Rozporządzenie delegowane w sprawie klimatu), rozporządzeniu delegowanym 2023/2486 (Rozporządzenie delegowane w sprawie unijnej systematyki dotyczącej zrównoważonego rozwoju w dziedzinie środowiska) niezależnie od tego, czy działalności te spełniają techniczne kryteria Taksonomii UE dotyczące zrównoważenia środowiskowego.

Za finansowanie zrównoważone środowiskowo, tj. zgodne z Taksonomią UE, można uznać ekspozycje finansujące cele lub projekty dotyczące działalności, które jednocześnie:

- wnoszą istotny wkład w realizację co najmniej jednego z sześciu celów środowiskowych;
- nie czynią poważnych szkód żadnemu z pozostałych celów (DNSH);
- są prowadzone zgodnie z minimalnymi gwarancjami spotecznymi (Minimum Safeguards).

Działalność wnosi istotny wkład w realizację danego celu środowiskowego i nie wyrządza poważnych szkód względem innych celów środowiskowych, jeśli spełnia ściśle określone techniczne kryteria kwalifikacji zdefiniowane w wymienionych wcześniej rozporządzeniach delegowanych, tj. w Rozporządzeniu delegowanym w sprawie klimatu (z późn. zm.) lub w Rozporządzeniu delegowanym w sprawie unijnej systematyki dotyczącej zrównoważonego rozwoju w dziedzinie środowiska.

Działalność spełnia wymogi minimalnych gwarancji spotecznych, jeżeli realizując ją przedsiębiorstwo przestrzega wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych oraz wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, w tym zasad i praw określonych w ośmiu podstawowych konwencjach wskazanych w Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy oraz zasad i praw określonych w Międzynarodowej karcie praw człowieka. Zakres procedur należytej staranności w ramach minimalnych gwarancji spotecznych obejmuje następujące zagadnienia wymienione w Wytycznych OECD dla Przedsiębiorstw Wielonarodowych: prawa człowieka, zatrudnienie i stosunki pracownicze, środowisko, zwalczanie korupcji i wymuszania, interesy konsumenta, nauka i technologia, konkurencja i opodatkowanie.

Ujawnienia ilościowe

Zakres ujawnień taksonomicznych

Zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2464 z dnia 14 grudnia 2022 r. o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD), która zastępuje wcześniej obowiązującą Dyrektywę w sprawie sprawozdawczości niefinansowej (NFRD), Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. - jako jednostka zainteresowania publicznego przygotowująca sprawozdania zrównoważonego rozwoju - jest zobligowana do ujawnienia informacji wskazujących, jaka część jej portfela finansuje działalność gospodarczą zrównoważoną środowiskowo. Treść, metodę i sposób prezentacji informacji na temat zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej precyzuje Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r.

W odniesieniu do instytucji kredytowych, w tym do Santander Bank Polska S.A., obowiązki sprawozdawcze w zakresie ujawnień taksonomicznych weszły w życie w pełnym zakresie z początkiem 2024 r. (bez dwóch formularzy obowiązujących od 2026 r.) po dwuletnim okresie przejściowym.

W raportowaniu GAR za 2024 r. pełna analiza taksonomiczna poszczególnych transakcji, zarówno w zakresie kwalifikowalności, jak i zgodności z systematyką, została przeprowadzona w odniesieniu do pierwszych dwóch celów środowiskowych (CCM i CCA) zdefiniowanych w Rozporządzeniu delegowanym w sprawie klimatu (z późn.zm.). Zgodnie z obowiązującym harmonogramem regulacyjnym, w raportowaniu za 2024 r., analiza taksonomiczna transakcji w odniesieniu do pozostałych czterech celów środowiskowych określonych w Rozporządzeniu delegowanym Komisji w sprawie unijnej systematyki dotyczącej zrównoważonego rozwoju w dziedzinie środowiska została przeprowadzona wyłącznie pod kątem kwalifikowalności.

Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników

Kluczowym wskaźnikiem wyników dla działalności zrównoważonej instytucji kredytowych jest wskaźnik zielonych aktywów (GAR) określający udział procentowy inwestycji i ekspozycji wobec działalności zgodnej z systematyką w zakresie zdefiniowanych 6 celów środowiskowych w bazie aktywów uwzględnionych w kalkulacji GAR. Wskaźnik ten odnosi się do podstawowej działalności kredytowej i inwestycyjnej instytucji kredytowych obejmującej kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe z portfela bankowego. Odzwierciedla zakres, w jakim instytucja kredytowa finansuje działalność zrównoważoną środowiskowo.

Licznik wskaźnika GAR obejmuje następujące rodzaje ekspozycji i kontrahentów:

- ekspozycje dłużne i kapitałowe w portfelu bankowym dla przedsiębiorstw finansowych lub niefinansowych zobowiązanych do publikacji własnych ujawnień Taksonomii UE (bezpośrednio lub pośrednio na zasadzie statusu jednostki uwzględnionej w skonsolidowanych ujawnieniach taksonomicznych podmiotu dominującego),
- kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi, kredyty na renowację budynków i kredyty samochodowe dla gospodarstw domowych;

- kredyty dla jednostek samorządu terytorialnego finansujące potrzeby mieszkaniowe i inne inwestycje celowe;
- zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych.

Mianownik uwzględnia aktywa brutto ogółem pomniejszone o ekspozycje wobec rządów centralnych i instytucji ponadnarodowych, ekspozycje wobec banków centralnych oraz portfel handlowy.

W poniższej tabeli zaprezentowano podsumowanie kluczowych wskaźników taksonomicznych Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (KPI) za 2024 r. i okres porównawczy, które zostały obliczone w ujęciu statycznym (na datę bilansową) i dynamicznym (przeptyw powstały w okresie sprawozdawczym w zakresie ekspozycji aktywnych na dzień bilansowy) w dwóch wariantach dla każdego ujęcia. W pierwszym ujęciu ekspozycje finansujące ogólną działalność przedsiębiorstw oceniane były na podstawie taksonomicznych KPI przychodowych opublikowanych przez te przedsiębiorstwa, w drugim natomiast w oparciu taksonomiczne KPI odnoszące się do nakładów inwestycyjnych. Uwzględniono też wskaźniki pozabilansowe dotyczące gwarancji finansowych i aktywów w zarządzaniu. Analogiczne podejście zastosowano do kolejnych tabel sprawozdawczych publikowanych w dalszej części niniejszego rozdziału.

Do prezentacji kluczowych wskaźników KPI zastosowano tabelę 0 wskazaną w Załączniku VI do Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 (z późn.zm).

Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników na 31.12.2024 r.

		Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem według wskaźnika obrotu	Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem według wskaźnika nakładów inwestycyjnych	Kluczowy wskaźnik wyników według wskaźnika obrotu	Kluczowy wskaźnik wyników według wskaźnika nakładów inwestycyjnych	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów
Główny kluczowy wskaźnik efektywności	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do stanu	1 445 912	1 382 353	0,63%	0,60%	73,43%	38,49%	26,57%
Dodatkowe kluczowe wskaźniki wyników	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do przepływów	574 850	476 829	0,99%	0,66%	79,20%	43,03%	20,80%
	Portfel handlowy	n/d	n/d	n/d	n/d			
	Gwarancje finansowe	0,00	0,00	0,00%	0,0%			
	Zarządzane aktywa	383 377	653 861	1,58%	2,70%			
	Przychody z tytułu optat i prowizji	n/d	n/d	n/d	n/d			

Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników na 31.12.2023 r.

		Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem według wskaźnika obrotu	Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem według wskaźnika nakładów inwestycyjnych	Kluczowy wskaźnik wyników według wskaźnika obrotu	Kluczowy wskaźnik wyników według wskaźnika nakładów inwestycyjnych	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów
Główny kluczowy wskaźnik efektywności	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do stanu	826 727 422	1 127 250 261	0,38%	0,52%	76,1%	39,30%	23,86%
Dodatkowe kluczowe wskaźniki wyników	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do przepływów	256 134 838	225 849 521	0,41%	0,36%	85,28%	50,20%	14,72%
	Portfel handlowy	n/d	n/d	n/d	n/d			
	Gwarancje finansowe	0,00	0,00	0,00%	0,0%			
	Zarządzane aktywa	128 785 430	128 785 430	9,6%	9,6%			
	Przychody z tytułu optat i prowizji	n/d	n/d	n/d	n/d			

Aktywa Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A., które zostały uznane za zrównoważone środowiskowo, wynoszą 1 445 912 tys. zł wg wskaźnika obrotu i 1 382 353 tys. zł wg wskaźnika nakładów inwestycyjnych. Na wielkości te składają się:

- kredyty hipoteczne na zakup nieruchomości mieszkaniowych, które spełniają warunki zgodności z taksonomią EU, w kwocie 962 234 tys. zł;
- ekspozycja kredytowa klienta z branży energetycznej w kwocie 174 954 tys. zł dotycząca produkcji energii elektrycznej z energii wiatrowej, którą scertyfikowano wewnętrznie jako zgodną z Taksonomią UE w procesie oceny indywidualnej;
- pozostałe należności ogólne od klientów NFRD/CSR, które są wynikiem iloczynu ich ekspozycji na 31 grudnia 2024 r. i opublikowanych przez nich wskaźników zgodności z Taksonomią UE wg obrotów i nakładów inwestycyjnych.

Kluczowe i cząstkowe wskaźniki wyników

W tabelach poniżej zaprezentowano informacje ilościowe ilustrujące stopień, w jakim działalność Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. kwalifikuje się do Taksonomii UE lub jest z nią zgodna według stanu na 31 grudnia 2024 r. i 31 grudnia 2023 r. w podziale na 6 celów środowiskowych, segment klienta i instrument finansowy.

Do sporządzenia poniższych ujawnień ilościowych wykorzystano wzory tabel 1-5 podane w Załączniku VI do Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 (z późn.zm.). Grupa nie raportuje tabeli ujawnień dotyczących przychodów z tytułu opłat i prowizji od usług innych niż udzielanie pożyczek i zarządzanie aktywami (wzór 6) oraz portfela handlowego (wzór 7), które staną się obowiązujące i będą raportowane od 1 stycznia 2026 r. W związku z powyższym nie publikuje również jakościowego komentarza dotyczącego portfela handlowego, o którym mowa w Załączniku XI do wspomnianego rozporządzenia.

Zamieszczone w tabelach dane liczbowe pochodzą z FINREP ITS, tj. konsolidowanych ostrożnościowo sprawozdań finansowych sporządzanych na potrzeby banków centralnych. Informacje niedostępne w FINREP ITS, dotyczące poszczególnych klientów i produktów (w tym leasingowych i faktoringowych dot. spółek Santander Leasing S.A. i Santander Factoring Sp. z o.o.), pozyskano z korporacyjnej hurtowni danych zgodnie z granulacją FINREP. Positkowano się również informacjami zgromadzonymi w systemach specjalistycznych Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej (PBBiK), Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej (PBKiI) oraz Pionu Zarządzania Ryzykiem, a także danymi niefinansowymi z zasobów systemu budowanego przez Santander Bank Polska S.A. na potrzeby sprawozdawczości ESG. Korzystano też z zewnętrznych baz danych (platformy ESG BIK i Clarity) w zakresie informacji dotyczących klientów zobowiązanych do raportowania niefinansowego i wskaźników taksonomicznych, które pochodzą z publicznie dostępnych raportów rocznych. Suma bilansowa wykazana w formularzach prezentujących stany bilansowe została uzgodniona z FINREP ITS.

Dane dotyczące klientów i produktów Santander TFI S.A. oraz Santander Consumer Bank S.A. i jednostek od niego zależnych (w tym Santander Consumer Multirent sp. z o.o. i Stellantis Financial Services Polska sp. z o.o.) otrzymano bezpośrednio od tych podmiotów.

Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu według OBROTÓW na 31.12.2024 r.

Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji 31.12.2024 r.																																
w tys. zł		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)						Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WMR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓLEM				
		Całkowita wartość bilansowa brutto	Aktywa kwalifikujące się do systematyki						Aktywa kwalifikujące się do systematyki				Aktywa kwalifikujące się do systematyki				Aktywa kwalifikujące się do systematyki				Aktywa kwalifikujące się do systematyki				Aktywa kwalifikujące się do systematyki							
			Aktywa zgodne z systematyką						Aktywa zgodne z systematyką				Aktywa zgodne z systematyką				Aktywa zgodne z systematyką				Aktywa zgodne z systematyką											
			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca				w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność wspomagająca				w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność wspomagająca				w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność wspomagająca				w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność wspomagająca				w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca	
Wskaźnik zielonych aktywów – aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i mianowniku																																
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	108 764 620	54 504 976	1 395 358	174 954	42	18 274	51 141	50 486	0	44 047	20	18	0	6	2 401	17	0	6	52	17	0	6	513	17	0	6	54 559 103	1 445 912	174 954	42	62 345
2	Przedsiębiorstwa finansowe	6 659 975	387 720	235 170	0	7	7	3 242	2 899	0	6	20	18	0	6	20	17	0	6	19	17	0	6	19	17	0	6	391 039	238 138	0	7	37
3	Instytucje kredytowe	6 647 521	387 720	235 170	0	7	7	3 242	2 899	0	6	20	18	0	6	20	17	0	6	19	17	0	6	19	17	0	6	391 039	238 138	0	7	37
4	Kredyty i zaliczki	84 606	1 000	139	0	7	7	361	18	0	6	20	18	0	6	20	17	0	6	19	17	0	6	19	17	0	6	1 438	226	0	7	37
5	Dłużne papiery wartościowe	6 562 915	386 720	235 031	0	0	0	2 881	2 881	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	389 601	237 912	0	0	0
6	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Inne instytucje finansowe	12 454	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	w tym firmy inwestycyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Kredyty i zaliczki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	Dłużne papiery wartościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	Kredyty i zaliczki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	Dłużne papiery wartościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	Kredyty i zaliczki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	Dłużne papiery wartościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	9 594 703	814 115	197 954	174 954	35	18 268	47 898	47 587	0	44 040	0	0	0	0	2 381	0	0	0	32	0	0	0	495	0	0	0	864 922	245 541	174 954	35	62 308
21	Kredyty i zaliczki	9 594 703	814 115	197 954	174 954	35	18 268	47 898	47 587	0	44 040	0	0	0	0	2 381	0	0	0	32	0	0	0	495	0	0	0	864 922	245 541	174 954	35	62 308
22	Dłużne papiery wartościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
23	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	Gospodarstwa domowe	92 438 334	53 258 013	962 234	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53 258 013	962 234	0	0	0	
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	52 043 946	51 364 633	962 234	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51 364 633	962 234	0	0	0	0	
26	w tym kredyty na renowację budynków	737 571	737 571	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	737 571	0	0	0	0	0	
27	W tym kredyty na pojazdy silnikowe	1 155 808	1 155 808	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 155 808	0	0	0	0	0	
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	71 609	45 128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45 128	0	0	0	0	
29	Finansowanie mieszkalnictwa	1 484	1 484	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 484	0	0	0	0	
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	70 125	43 645	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43 645	0	0	0	0	
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.
(obejmujące sprawozdanie z działalności Santander Bank Polska S.A.)

Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2024 r.

Dzień odniesienia dotyczy ujawnienia informacji 31.12.2024 r.																																
w tys. zł	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)						Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WMR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓLEM					
	Całkowita wartość bilansowa brutto	Aktywa kwalifikujące się do systematyki						Aktywa kwalifikujące się do systematyki				Aktywa kwalifikujące się do systematyki				Aktywa kwalifikujące się do systematyki				Aktywa kwalifikujące się do systematyki				Aktywa kwalifikujące się do systematyki								
		Aktywa zgodne z systematyką						Aktywa zgodne z systematyką				Aktywa zgodne z systematyką				Aktywa zgodne z systematyką				Aktywa zgodne z systematyką												
		w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca	w tym przeznaczenie na wpływy	w tym działalność wspomagająca				
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	108 764 620	54 540 147	1 300 199	174 954	49 841	43 982	65 569	32 236	0	3 948	30	27	0	9	7 345	26	0	9	120	25	0	9	163 011	49 841	0	9	54 776 223	1 382 353	174 954	49 841	47 966
2	Przedsiębiorstwa finansowe	6 659 975	1 010	148	0	10	10	371	27	0	10	30	27	0	9	29	26	0	9	29	25	0	9	148	10	0	9	1 618	263	0	10	56
3	Instytucje kredytowe	6 647 521	1 010	148	0	10	10	371	27	0	10	30	27	0	9	29	26	0	9	29	25	0	9	148	10	0	9	1 618	263	0	10	56
4	Kredyty i zaliczki	84 606	1 010	148	0	10	10	371	27	0	10	30	27	0	9	29	26	0	9	29	25	0	9	148	10	0	9	1 618	263	0	10	56
5	Dłużne papiery wartościowe	6 562 915	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Inne instytucje finansowe	12 454	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	w tym firmy inwestycyjne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Kredyty i zaliczki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Dłużne papiery wartościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Kredyty i zaliczki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Dłużne papiery wartościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Kredyty i zaliczki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Dłużne papiery wartościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	9 594 703	1 235 996	337 817	174 954	49 831	43 972	65 198	32 209	0	3 939	0	0	0	7 316	0	0	0	91	0	0	0	162 863	49 831	0	0	1 471 464	419 857	174 954	49 831	47 910	
21	Kredyty i zaliczki	9 594 703	1 235 996	337 817	174 954	49 831	43 972	65 198	32 209	0	3 939	0	0	0	7 316	0	0	0	91	0	0	0	162 863	49 831	0	0	1 471 464	419 857	174 954	49 831	47 910	
22	Dłużne papiery wartościowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
23	Instrumenty kapitałowe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	Gospodarstwa domowe	92 438 334	53 258 013	962 234	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53 258 013	962 234	0	0	0	
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	52 043 946	51 364 633	962 234	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51 364 633	962 234	0	0	0	
26	w tym kredyty na renowację budynków	737 571	737 571	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	737 571	0	0	0	
27	W tym kredyty na pojazdy silnikowe	1 155 808	1 155 808	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 155 808	0	0	0	0	
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	71 609	45 128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45 128	0	0	0	0	
29	Finansowanie mieszkalnictwa	1 484	1 484	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 484	0	0	0	0	
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	70 125	43 645	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43 645	0	0	0	0	
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu według OBROTÓW na 31.12.2024 r.

Podział według sektorów – 4 cyfrowy poziom NACE (kod i etykieta)	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Woda i zasoby morskie (WTR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenia (PPC)				Różnorodność biologiczna i ekosystemy (BIO)				OGÓLEM			
	Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD					
	Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto					
	w tys. zł	w tym zrównoważone środowisko (CCM)	w tys. zł	w tym zrównoważone środowisko (CCM)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (CCA)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (CCA)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (WTR)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (WTR)	w tys. zł	w tym zrównoważony ekologicznie (CE)	w tys. zł	w tym zrównoważony ekologicznie (CE)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (PPC)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (PPC)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (BIO)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (BIO)				
1	20.14 - Produkcja pozostałych podstawowych chemikaliów organicznych	347	0		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			347	0			
2	20.15 - Produkcja nawozów i związków azotowych	457 715	0		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			457 715	0			
3	22.19 - Produkcja pozostałych wyrobów z gumy	4 937	0		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			4 937	0			
4	22.22 - Produkcja opakowań z tworzyw sztucznych	34 494	0		0	0		0	0			34 494	0			0	0			0	0			34 494	0			
5	25.11 - Produkcja konstrukcji metalowych i ich części	17 039	0		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			17 039	0			
6	27.12 - Produkcja aparatury rozdzielczej i sterowniczej energii elektrycznej	5 123	0		0	0		0	0			5 123	0			0	0			0	0			5 123	0			
7	27.51 - Produkcja elektrycznego sprzętu gospodarstwa domowego	533	0		0	0		0	0			533	0			0	0			0	0			533	0			
8	28.12 - Produkcja sprzętu i wyposażenia do napędu hydraulicznego i pneumatycznego	6 143	0		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			6 143	0			
9	28.21 - Produkcja pieców, palenisk i palników piecowych	9 802	0		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			9 802	0			
10	29.31 - Produkcja wyposażenia elektrycznego i elektronicznego do pojazdów silnikowych	7 818	5 680		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			7 818	5 680			
11	30.20 - Produkcja lokomotyw kolejowych oraz taboru szynowego	18	0		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			18	0			
12	35.11 - Wytwarzanie energii elektrycznej	216 979	175 035		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			216 979	175 035			
13	35.13 - Dystrybucja energii elektrycznej	1 029 035	0		0	0		0	0			0	0			0	0			0	0			1 029 035	0			
14	38.11 - Zbieranie odpadów innych niż niebezpieczne	2 403	889		0	0		0	0			2 403	0			0	0			0	0			2 403	889			
15	38.21 - Obróbka i usuwanie odpadów innych niż niebezpieczne	2 447	905		0	0		0	0			2 447	0			2 447	0			0	0			2 447	905			
16	41.10 - Realizacja projektów budowlanych związanych ze wznoszeniem budynków	25 053	0		0	0		0	0			25 053	0			0	0			0	0			25 053	0			
17	41.20 - Roboty budowlane związane ze wznoszeniem budynków mieszkalnych i niemieszkalnych	50	0		0	0		0	0			50	0			0	0			0	0			50	0			
18	42.11 - Roboty związane z budową dróg i autostrad	55 959	70		0	0		0	0			55 959	0			0	0			0	0			55 959	70			
19	46.35 - Sprzedaż hurtowa wyrobów tytoniowych	0	0		0	0		0	0			85 575	0			0	0			0	0			85 575	0			
20	46.42 - Sprzedaż hurtowa odzieży i obuwia	0	0		0	0		0	0			238 848	0			0	0			0	0			238 848	0			
21	46.46 - Sprzedaż hurtowa wyrobów farmaceutycznych i medycznych	0	0		0	0		0	0			53 306	0			0	0			0	0			53 306	0			
22	46.69 - Sprzedaż hurtowa pozostałych maszyn i urządzeń	0	0		0	0		0	0			13 748	0			0	0			0	0			13 748	0			
23	46.90 - Sprzedaż hurtowa niewyspecjalizowana	0	0		0	0		0	0			641 306	0			0	0			0	0			641 306	0			
24	47.11 - Sprzedaż detaliczna prowadzona w niewyspecjalizowanych sklepach z przewagą żywności, napojów i wyrobów tytoniowych	0	0		0	0		0	0			75	0			0	0			0	0			75	0			
25	47.41 - Sprzedaż detaliczna komputerów, urządzeń peryferyjnych i oprogramowania prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0	0		0	0		0	0			37 018	0			0	0			0	0			37 018	0			
26	47.71 - Sprzedaż detaliczna odzieży prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0	0		0	0		0	0			801 133	0			0	0			0	0			801 133	0			
27	47.72 - Sprzedaż detaliczna obuwia i wyrobów skóranych prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0	0		0	0		0	0			37 039	0			0	0			0	0			37 039	0			
28	47.91 - Sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet	0	0		0	0		0	0			3 476	0			0	0			0	0			3 476	0			

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.
(obejmujące sprawozdanie z działalności Santander Bank Polska S.A.)

Podział według sektorów – 4 cyfrowy poziom NACE (kod i etykieta)	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)		Woda i zasoby morskie (WTR)		Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)		Zanieczyszczenia (PPC)		Różnorodność biologiczna i ekosystemy (BIO)		OGÓLEM			
	Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MSP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MSP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MSP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MSP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD	
	Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto	
	w tys. zł	w tym zrównoważone środowisko (CCM)	w tys. zł	w tym zrównoważone środowisko (CCM)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (CCA)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (WTR)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (CE)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (PPC)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (BIO)	w tys. zł	w tym zrównoważone środowiskowo
29 61.10 - Działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej	169 212	0			0	0			169 212	0					169 212	0
30 61.20 - Działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej	1 195 449	0			0	0			1 195 449	0					1 195 449	0
31 61.30 - Działalność w zakresie telekomunikacji satelitarnej	182 735	5 957			0	0			182 735	0					182 735	5 957
32 63.12 - Działalność portali internetowych	0	0			0	0			71 844	0					71 844	0
33 68.10 - Kupno i sprzedaż nieruchomości na własny rachunek	75 448	702			0	0			0	0					75 448	702
34 68.20 - Wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi	52 856	0			0	0			0	0					52 856	0
35 71.12 - Działalność w zakresie inżynierii i związane z nią doradztwo techniczne	11 190	0			11 190	0			0	0					11 190	0
36 77.11 - Wynajem i dzierżawa samochodów osobowych i furgonetek	46 698	0			0	0			46 698	0					46 698	0
37 77.12 - Wynajem i dzierżawa pozostałych pojazdów samochodowych, z wyłączeniem motocykli	200 006	0			0	0			200 006	0					200 006	0

Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2024 r.

Podział według sektorów – 4 cyfrowy poziom NACE (kod i etykieta)	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Woda i zasoby morskie (WTR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenia (PPC)				Różnorodność biologiczna i ekosystemy (BIO)				OGÓLEM			
	Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD					
	Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto					
	w tys. zł	w tym zrównoważone środowisko (CCM)	w tys. zł	w tym zrównoważone środowisko (CCM)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (CCA)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (CCA)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (WTR)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (WTR)	w tys. zł	w tym zrównoważony ekologicznie (CE)	w tys. zł	w tym zrównoważony ekologicznie (CE)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (PPC)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (PPC)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (BIO)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (BIO)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (BIO)		
1	20.14 - Produkcja pozostałych podstawowych chemikaliów organicznych	347	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		347	0	
2	20.15 - Produkcja nawozów i związków azotowych	457 715	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		457 715	0	
3	22.19 - Produkcja pozostałych wyrobów z gumy	4 937	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		4 937	0	
4	22.22 - Produkcja opakowań z tworzyw sztucznych	34 494	0		0	0		0	0		34 494	0		0	0		0	0		0	0		0	0		34 494	0	
5	25.11 - Produkcja konstrukcji metalowych i ich części	17 039	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		17 039	0	
6	27.12 - Produkcja aparatury rozdzielczej i sterowniczej energii elektrycznej	5 123	0		0	0		0	0		5 123	0		0	0		0	0		0	0		0	0		5 123	0	
7	27.51 - Produkcja elektrycznego sprzętu gospodarstwa domowego	533	0		0	0		0	0		533	0		0	0		0	0		0	0		0	0		533	0	
8	28.12 - Produkcja sprzętu i wyposażenia do napędu hydraulicznego i pneumatycznego	6 143	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		6 143	0	
9	28.21 - Produkcja pieców, palenisk i palników piecowych	9 802	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		9 802	0	
10	29.31 - Produkcja wyposażenia elektrycznego i elektronicznego do pojazdów silnikowych	7 818	6 909		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		7 818	6 909	
11	30.20 - Produkcja lokomotyw kolejowych oraz taboru szynowego	18	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		18	0	
12	35.11 - Wytwarzanie energii elektrycznej	216 979	175 704		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		216 979	175 704	
13	35.13 - Dystrybucja energii elektrycznej	1 029 035	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		0	0		1 029 035	0	
14	38.11 - Zbieranie odpadów innych niż niebezpieczne	2 403	1 081		0	0		0	0		2 403	0		0	0		0	0		0	0		0	0		2 403	1 081	
15	38.21 - Obróbka i usuwanie odpadów innych niż niebezpieczne	2 447	1 101		0	0		0	0		2 447	0		0	0		2 447	0		0	0		0	0		2 447	1 101	
16	41.10 - Realizacja projektów budowlanych związanych ze wznoszeniem budynków	25 053	0		0	0		0	0		25 053	0		0	0		0	0		0	0		0	0		25 053	0	
17	41.20 - Roboty budowlane związane ze wznoszeniem budynków mieszkalnych i niemieszkalnych	50	0		0	0		0	0		50	0		0	0		0	0		0	0		0	0		50	0	
18	42.11 - Roboty związane z budową dróg i autostrad	55 959	85		0	0		0	0		55 959	0		0	0		0	0		0	0		0	0		55 959	85	
19	46.35 - Sprzedaż hurtowa wyrobów tytoniowych	0	0		0	0		0	0		85 575	0		0	0		0	0		0	0		0	0		85 575	0	
20	46.42 - Sprzedaż hurtowa odzieży i obuwia	0	0		0	0		0	0		238 848	0		0	0		0	0		0	0		0	0		238 848	0	
21	46.46 - Sprzedaż hurtowa wyrobów farmaceutycznych i medycznych	0	0		0	0		0	0		53 306	0		0	0		0	0		0	0		0	0		53 306	0	
22	46.69 - Sprzedaż hurtowa pozostałych maszyn i urządzeń	0	0		0	0		0	0		13 748	0		0	0		0	0		0	0		0	0		13 748	0	
23	46.90 - Sprzedaż hurtowa niewyspecjalizowana	0	0		0	0		0	0		641 306	0		0	0		0	0		0	0		0	0		641 306	0	
24	47.11 - Sprzedaż detaliczna prowadzona w niewyspecjalizowanych sklepach z przewagą żywności, napojów i wyrobów tytoniowych	0	0		0	0		0	0		75	0		0	0		0	0		0	0		0	0		75	0	
25	47.41 - Sprzedaż detaliczna komputerów, urządzeń peryferyjnych i oprogramowania prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0	0		0	0		0	0		37 018	0		0	0		0	0		0	0		0	0		37 018	0	
26	47.71 - Sprzedaż detaliczna odzieży prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0	0		0	0		0	0		801 133	0		0	0		0	0		0	0		0	0		801 133	0	
27	47.72 - Sprzedaż detaliczna obuwia i wyrobów skórzanых prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach	0	0		0	0		0	0		37 039	0		0	0		0	0		0	0		0	0		37 039	0	
28	47.91 - Sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet	0	0		0	0		0	0		3 476	0		0	0		0	0		0	0		0	0		3 476	0	

Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. w 2024 r.
(obejmujące sprawozdanie z działalności Santander Bank Polska S.A.)

Podział według sektorów – 4 cyfrowy poziom NACE (kod i etykieta)	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)		Woda i zasoby morskie (WTR)		Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)		Zanieczyszczenia (PPC)		Różnorodność biologiczna i ekosystemy (BIO)		OGÓLEM			
	Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD		Przedsiębiorstwa niefinansowe podlegające dyrektywie CSRD		MŚP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie CSRD	
	Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto		Wartość bilansowa brutto	
	w tys. zł	w tym zrównoważone środowisko (CCM)	w tys. zł	w tym zrównoważone środowisko (CCM)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (CCA)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (WTR)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (CE)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (PPC)	w tys. zł	w tym zrównoważone ekologicznie (BIO)	w tys. zł	w tym zrównoważone środowiskowo
29 61.10 - Działalność w zakresie telekomunikacji przewodowej	169 212	0			0	0			169 212	0					169 212	0
30 61.20 - Działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej	1 195 449	0			0	0			1 195 449	0					1 195 449	0
31 61.30 - Działalność w zakresie telekomunikacji satelitarnej	182 735	23 993			0	0			182 735	0					182 735	23 993
32 63.12 - Działalność portali internetowych	0	0			0	0			71 844	0					71 844	0
33 68.10 - Kupno i sprzedaż nieruchomości na własny rachunek	75 448	30 117			0	0			0	0					75 448	30 117
34 68.20 - Wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi	52 856	0			0	0			0	0					52 856	0
35 71.12 - Działalność w zakresie inżynierii i związane z nią doradztwo techniczne	11 190	0			11 190	0			0	0					11 190	0
36 77.11 - Wynajem i dzierżawa samochodów osobowych i furgonetek	46 698	0			0	0			46 698	0					46 698	0
37 77.12 - Wynajem i dzierżawa pozostałych pojazdów samochodowych, z wyłączeniem motocykli	200 006	0			0	0			200 006	0					200 006	0

Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2023 r.

%	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)						Adaptacja do zmian klimatu (CCA)			Zasoby wodne i morskie (WTR)			Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)			Zanieczyszczenia (PPC)			Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓLEM					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem							
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów kwalifikujących się do systematyki						Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów kwalifikujących się do systematyki			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów kwalifikujących się do systematyki			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów kwalifikujących się do systematyki			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów kwalifikujących się do systematyki			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów kwalifikujących się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów kwalifikujących się do systematyki												
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie zgodnych z systematyką						Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie zgodnych z systematyką			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie zgodnych z systematyką			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie zgodnych z systematyką			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie zgodnych z systematyką			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie zgodnych z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie zgodnych z systematyką												
	w tym przeznaczenie	w tym działalność na rzecz	w tym działalność				w tym przeznaczenie	w tym działalność	w tym działalność	w tym przeznaczenie	w tym działalność	w tym działalność	w tym przeznaczenie	w tym działalność	w tym działalność	w tym przeznaczenie	w tym działalność	w tym działalność					w tym przeznaczenie	w tym działalność	w tym działalność										
wpływów	oczekiwania	wspomagająca				wpływów	wspomagająca		wpływów	wspomagająca		wpływów	wspomagająca		wpływów	wspomagająca						wpływów	wspomagająca												
1	Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	54.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	54%	1%	0.0%	0.0%	0.0%	37%	
2	Przedsiębiorstwa finansowe	20.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4%		
3	instytucje kredytowe	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4%		
4	Kredyty i zaliczki	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4%		
5	Dłużne papiery wartościowe	44.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
6	Instrumenty kapitałowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
7	Inne instytucje finansowe	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
8	w tym firmy inwestycyjne	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
9	Kredyty i zaliczki	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
10	Dłużne papiery wartościowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	Instrumenty kapitałowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
12	w tym spółki zarządzające aktywami	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
13	Kredyty i zaliczki	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
14	Dłużne papiery wartościowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
15	Instrumenty kapitałowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
17	Kredyty i zaliczki	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
18	Dłużne papiery wartościowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
19	Instrumenty kapitałowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	29.9%	6.7%	0.0%	0.2%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	7%	0.0%	0.0%	4%	2%		
21	Kredyty i zaliczki	29.9%	6.7%	0.0%	0.2%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	7%	0.0%	0.0%	4%	2%		
22	Dłużne papiery wartościowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
23	Instrumenty kapitałowe	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
24	Gospodarstwa domowe	60.3%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%	1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31%	
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	100.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18%	
26	w tym kredyty na renowację budynków	100.0%	61.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	62%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
27	W tym kredyty na pojazdy silnikowe	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
29	Finansowanie mieszkalnictwa	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
32	Aktywny wskaźnik zielonych aktywów ogółem	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych w odniesieniu do stanu według OBROTÓW na 31.12.2024 r.

%	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji 31.12.2024 r.																													
	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WTR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenia (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓŁEM				
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki								
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką												
	w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			
1 Gwarancje finansowe (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
2 Zarządzane aktywa (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów)	7,37%	1,36%	0,72%	0,03%	0,61%	1,25%	0,22%	0,19%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	10,12%	1,58%	0,92%	0,03%	0,64%

Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych w odniesieniu do stanu według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2024 r.

%	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji 31.12.2024 r.																													
	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WTR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenia (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓŁEM				
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki								
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką												
	w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			
1 Gwarancje finansowe (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych)	5,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2 Zarządzane aktywa (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów)	7,21%	2,47%	0,93%	0,16%	1,38%	0,63%	0,23%	0,22%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	8,07%	2,70%	1,15%	0,16%	1,39%

Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych w odniesieniu do przepływu według OBROTÓW na 31.12.2024 r.

%	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji 31.12.2024 r.																													
	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WTR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenia (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓLEM				
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki								
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką								
	w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		
1 Gwarancje finansowe (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych)	0,000%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
2 Zarządzane aktywa (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów)	6,30%	1,19%	0,64%	0,03%	0,52%	0,64%	0,05%	0,06%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	1,28%	0,71%	0,03%	0,54%

Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych w odniesieniu do przepływu według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2024 r.

%	Dzień odniesienia dotyczący ujawnienia informacji 31.12.2024 r.																													
	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WTR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenia (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓLEM				
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności kwalifikującej się do systematyki								
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie działalności zgodnej z systematyką								
	w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca			w tym przeznaczenie wpływów	w tym działalność na rzecz przejścia	w tym działalność wspomagająca		
1 Gwarancje finansowe (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2 Zarządzane aktywa (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów)	5,93%	1,75%	0,81%	0,10%	0,85%	0,40%	0,08%	0,08%	0,00%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	6,55%	1,84%	0,89%	0,10%	0,85%

Wskaźniki wyników dotyczące gazu i atomu

Z listy zidentyfikowanych podmiotów niefinansowych zobowiązanych do raportowania niefinansowego wyselekcjonowano klientów, którzy w swoich raportach za 2023 rok ujawnili, że prowadzą działalność związaną z gazem ziemnym i energią jądrową, która kwalifikuje się do systematyki.

Poniżej zamieszczone zostały tabele ujawnień wskazane w Załączniku XII Rozporządzenia Delegowanego 2021/2178 (z późn.zm.) dotyczące działalności klientów Grupy w ww. obszarach w oparciu o publikowane przez nich wskaźniki dotyczące obrotów i nakładów inwestycyjnych.

Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Działalność związana z energią jądrową		
1	Przedsiębiorstwo prowadzi badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznej wytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub jest ma na nią ekspozycję.	NIE
2	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznej lub ciepła technologicznego, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
3	Przedsiębiorstwo prowadzi bezpieczną eksploatację istniejących obiektów jądrowych wytwarzających energię elektryczną lub ciepło technologiczne, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru z energii jądrowej, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
Działalność związana z gazem ziemnym		
4	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
5	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej i energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	TAK
6	Przedsiębiorstwo prowadzi budowę, modernizację i eksploatację instalacji do wytwarzania ciepła wytwarzających energię cieplną/chłodniczą z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) według OBROTÓW na 31.12.2024 r.

Rodzaje działalności gospodarczej		Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 445 843,5	0,63%	1 395 357,8	0,61%	50 485,7	0,02%
8	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	1 445 843,5	0,63%	1 395 357,8	0,61%	50 485,7	0,02%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2024 r.

Rodzaje działalności gospodarczej		Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 332 434,5	0,58%	1 300 198,5	0,57%	32 236,0	0,01%
8	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	1 332 434,5	0,58%	1 300 198,5	0,57%	32 236,0	0,01%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) według OBROTÓW na 31.12.2024 r.

Rodzaje działalności gospodarczej		Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 445 843,5	100,0%	1 395 357,8	96,50%	50 485,7	3,49%
8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 445 912,2	100,0%	1 395 357,8	96,50%	50 485,7	3,49%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2024 r.

Rodzaje działalności gospodarczej		Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 332 434,5	96,39%	1 300 198,5	94,06%	32 236,0	2,33%
8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 382 353,3	96,39%	1 300 198,5	94,06%	32 236,0	2,33%

Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką według OBROTÓW na 31.12.2024 r.

Rodzaje działalności gospodarczej		Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	2 822,6	0,0%	2 822,6	0,0%	0,0	0,0%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	182,1	0,0%	182,1	0,0%	0,0	0,0%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	53 107 268,7	23,23%	53 106 613,8	23,23%	654,9	0,0%
8	Catkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	53 110 273,3	23,23%	53 109 618,4	23,23%	654,9	0,0%

Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2024 r.

Rodzaje działalności gospodarczej		Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmian klimatu (CCM)		Adaptacja do zmian klimatu (CCA)	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	16 935,4	0,01%	16 935,4	0,01%	0,0	0,0%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	1 912,1	0,0%	1 912,1	0,0%	0,0	0,0%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	53 254 434,5	23,29%	53 221 101,2	23,28%	33 333,3	0,01%
8	Catkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	53 273 281,9	23,30%	53 239 948,7	23,29%	33 333,3	0,01%

Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki według OBROTÓW na 31.12.2024 r.

Rodzaje działalności gospodarczej		Kwota	Udział procentowy
1	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 1 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,2	0,0%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 2 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,2	0,0%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 3 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,2	0,0%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 4 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,1	0,0%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 5 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,1	0,0%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 6 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,0	0,0%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	54 205 516,9	23,71%
8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	54 205 517,7	23,71%

Działalność gospodarcza niekwalifikująca się do systematyki według NAKŁADÓW INWESTYCYJNYCH na 31.12.2024 r.

Rodzaje działalności gospodarczej		Kwota	Udział procentowy
1	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 1 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,4	0,0%
2	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 2 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,4	0,0%
3	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 3 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,4	0,0%
4	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 4 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,2	0,0%
5	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 5 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,1	0,0%
6	Kwota i udział działalności gospodarczej, o której mowa w wierszu 6 wzoru 1, która jest działalnością gospodarczą niekwalifikującą się do systematyki zgodnie z sekcją 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0,1	0,0%
7	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	53 988 396,2	23,62%
8	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej niekwalifikującej się do systematyki w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	53 988 397,6	23,62%

Zasady przyjęte w procesie analizy taksonomicznej na potrzeby raportowania GAR za 2024 r.

Identyfikacja klientów podlegających pod NFRD/CSRD i zasady ogólne

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. identyfikuje przedsiębiorstwa finansowe i niefinansowe - które podlegają ocenie taksonomicznej i uwzględniane są w liczniku wskaźnika GAR - w oparciu o bazy danych zbudowane przez firmy zewnętrzne, tj. BIK w zakresie przedsiębiorstw krajowych i Clarity w zakresie przedsiębiorstw unijnych z siedzibą poza granicami Polski. Zidentyfikowani klienci byli zobowiązani do publikacji za rok 2023 własnych ujawnień taksonomicznych, ponieważ są jednostkami zainteresowania publicznego, spełniają definicję dużych podmiotów oraz zatrudniają średniorocznie ponad 500 pracowników. Listę klientów rozszerzono o jednostki specjalnego przeznaczenia oraz jednostki zależne od podmiotów spełniających kryteria NFRD/CSRD. W ramach procesu weryfikacji bazy przedsiębiorstw podlegających ocenie pod względem kwalifikowalności i zgodności z Taksonomią UE Grupa Kapitałowa przeprowadziła analizę aktywnego portfela klientów w oparciu o wiedzę ekspercką i własne zasoby systemowe, które od 2024 r. były systematycznie aktualizowane w oparciu o zgłaszane przez klientów informacje na temat zatrudnienia oraz danych finansowych dotyczących obrotów i wartości aktywów ogółem.

W przypadku ekspozycji o charakterze kredytowym lub nabytych obligacji tzw. ogólnego przeznaczenia, tj. finansujących bieżącą działalność gospodarczą przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych, wartość aktywów kwalifikujących się do systematyki i zgodnych z systematyką obliczono jako iloczyn wartości brutto ekspozycji i odpowiednich taksonomicznych wskaźników wyników (KPI) odnoszących się do obrotów i nakładów inwestycyjnych, które zostały zaraportowane przez klientów Grupy lub ich podmioty dominujące. Wskaźniki te otrzymano od dostawców zewnętrznych, tj. BIK w zakresie podmiotów krajowych i Clarity w zakresie nierezydentów. Pochodzą one z ogólnie dostępnych sprawozdań niefinansowych za 2023 r. publikowanych przez przedsiębiorstwa podlegające pod zakres Dyrektywy NFRD/CSRD. W przypadku wątpliwości co do poprawności danych dotyczących KPI od dostawców zewnętrznych analizowano publikacje źródłowe, tj. ujawnienia taksonomiczne opublikowane przez wskazane wyżej przedsiębiorstwa finansowe lub niefinansowe.

W przypadku udzielonych kredytów lub leasingów bądź nabytych obligacji finansujących konkretne cele (obiekt, projekty) przeprowadzona została indywidualna ocena finansowanej działalności gospodarczej pod kątem kwalifikowalności do systematyki, a po zweryfikowaniu pozytywnym, dalsza analiza tej działalności pod kątem zgodności z systematyką, tj. spełnienia kryteriów technicznych i minimalnych gwarancji społecznych.

Metodyka, analiza i wyniki obu etapów procesu oceny taksonomicznej były przedmiotem przeglądu i akceptacji Panelu ESG. Panel ten odpowiada w Grupie Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. (z wyłączeniem Grupy Santander Consumer Bank S.A.) za weryfikację transakcji realizowanych przez jednostki biznesowe i podejmuje decyzje co do ich zgodności z kryteriami Taksonomii UE i Wewnętrznym Systemem Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania (SFICS). Członkowie Grupy Kapitałowej Santander Consumer Bank S.A. gromadzą dane i przeprowadzają analizy taksonomiczne we własnym zakresie. Produktem finalnym są gotowe formularze łączone na poziomie Santander Bank Polska S.A. jako jednostki dominującej.

Ekspozycje pozabilansowe wobec podmiotów niefinansowych podlegających pod dyrektywę NFRD/CSRD, tj. udzielone gwarancje finansowe Banku i aktywa zarządzane przez Santander TFI S.A., oceniane są jako kwalifikujące się do systematyki i zgodne z systematyką na podstawie wskaźników dotyczących obrotu i nakładów inwestycyjnych.

Ocena ekspozycji wobec klientów NFRD/CSRD

Ocena kwalifikowalności do systematyki ekspozycji wobec klientów NFRD

Transakcje instytucji kredytowych i innych instytucji finansowych (rozumianych wyłącznie jako instytucje ubezpieczeniowe, firmy inwestycyjne i firmy zarządzające aktywami) wygenerowały ekspozycje o przeznaczeniu ogólnym i zostały zaliczone jako kwalifikujące się do systematyki lub zgodne z systematyką w stopniu określonym przez wskaźniki taksonomiczne opublikowane przez ww. klientów.

W Pionie Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej poddano badaniu metodą ekspercką pod kątem kwalifikowalności do systematyki w zakresie poszczególnych celów środowiskowych ekspozycje klientów korporacyjnych podlegających pod NFRD/CSRD, które mają zdefiniowane przeznaczenie i powstały z tytułu kredytów terminowych/inwestycyjnych, kredytów konsorcjalnych, finansowania handlu i finansowania projektów.

W Pionie Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej proces identyfikacji instrumentów dłużnych kwalifikujących się do Taksonomii UE bazował na analizie eksperckiej w przypadku starszych zaangażowań, a w przypadku nowych ekspozycji opierał się na digitalizowanych wynikach ankiety wypełnianej obligatoryjnie dla kredytów celowych wnioskowanych przez klientów NFRD/CSRD w ramach stałego procesu klasyfikacji należności kredytowych w oparciu o Taksonomię UE i wewnętrzny system klasyfikacji zrównoważonego finansowania.

Transakcje leasingowe klientów podlegających pod Dyrektywę NFRD/CSRD oceniono pod względem kwalifikowalności w oparciu o przedmiot finansowania.

Ocena zgodności z systematyką ekspozycji wobec klientów NFRD/CSRD

Zasady ogólne

Ekspozycje finansujące ogólną działalność gospodarczą klientów NFRD/CSRD oceniane są pod względem zgodności z Taksonomią UE na podstawie opublikowanych przez te podmioty taksonomicznych KPI. Poniżej szczegółowo opisano podejście Grupy Kapitałowej do oceny zgodności dla ekspozycji o charakterze celowym.

Ekspozycje finansujące konkretne cele (obiekt / projekty) kwalifikujące się do systematyki uznane przez Panel ESG Santander Bank Polska S.A. za finansowania zrównoważone zgodnie z Wewnętrznym Systemem Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania (SFICS) zostały poddane szczegółowej weryfikacji pod kątem zgodności z Taksonomią UE.

Weryfikacja kryteriów technicznych oraz zgodności działalności z zasadą DNSH „nie czyni poważnych szkód” oparta jest na analizie dokumentacji technicznej projektu, decyzjach środowiskowych, a także pozostałych udostępnionych przez klienta raportów. Ocenie podlega intensywność oddziaływania na środowisko i społeczność oraz sprawność inwestora we wdrażaniu wymaganych środków łagodzących i kompensacyjnych w celu ochrony środowiska i społeczności lokalnej. Dodatkowo w celu identyfikacji potencjalnych ryzyk fizycznych występujących w lokalizacji finansowanej inwestycji, Bank wykorzystuje bazę zasilaną danymi od europejskiej firmy zewnętrznej.

W ramach analizy środowiskowo-społecznej wykorzystywany jest standard Equator Principles, który jest formalnie wdrożoną w Banku metodologią oceny inwestycji powiązanych z projektami.

Każdy większościowy inwestor projektu jest też badany pod kątem prowadzenia działalności zgodnie z minimalnymi gwarancjami. Weryfikacji podlega fakt posiadania przez inwestora zasad lub procesów należytej staranności odnoszących się do poszanowania praw człowieka, dobrych praktyk podatkowych, przestrzegania uczciwej konkurencji i przeciwdziałania korupcji, a także obowiązku ich stosowania wobec wszystkich pracowników oraz dostawców. W tym celu w 2024 r. wprowadzono do stosowania oświadczenie dla klientów w dwóch wariantach, dostosowujących wymogi oraz język do skali ich działalności. Inwestorzy projektów uznanych przez Santander Bank Polska S.A. za zgodne z Taksonomią UE spełniają minimalne gwarancje.

Uwarunkowania związane z raportowaniem działalności zgodnej z systematyką

W sposób ciągły ulepszymy nasze systemy i procesy sprawozdawcze, tworząc nowe rozwiązania usprawniające proces certyfikacji transakcji.

Jednocześnie jesteśmy świadomi wyzwań związanych z rozbudowanymi kryteriami oceny różnych rodzajów działalności gospodarczej i z dostępnością danych pozwalających na taką ocenę. Podobnie jak w roku poprzednim, w przypadku szeregu aktywów i działalności wciąż mierzymy się z niewystarczającą ilością danych, aby potwierdzić, że są zgodne z Taksonomią UE. Lista klientów podlegających pod dyrektywę CSRD, a tym samym zobowiązanych do raportowania kwestii taksonomicznych, w 2024 r. jest wciąż niewielka, co wpływa ograniczająco na wysokość wskaźnika GAR. W kolejnych latach, wraz z przyrostem liczby klientów objętych obowiązkami raportowania wynikającymi z dyrektywy CSRD, będzie rosła świadomość klientów, a także dostępność danych.

Obecnie problemem jest również brak spójnych zasad oceny oraz deficyt danych dotyczących kryterium „nie czyni poważnych szkód” (DNSH) oraz minimalnych gwarancji społecznych. Ze względu na wyżej wymienione ograniczenia, w 2024 r. Santander Bank Polska S.A. zaktualizował Wewnętrzny System Klasyfikacji Zrównoważonego Finansowania i Inwestowania (SFICS). Określa on techniczne kryteria, jakie muszą spełniać finansowania z określonym celem oraz finansowania na cele ogólne, aby mogły zostać nazwane zielonymi, społecznymi lub zrównoważonymi. System ten jest oparty na uznanych standardach rynkowych, a w szczególności na Taksonomii UE w zakresie kryteriów technicznych. Inne wytyczne, do których odnosi się nasz system klasyfikacji, to: ICMA Social and Green Bond Principles, Climate Bond Standards i LMA Sustainability Linked Loan Principles. W 2024 r. regulacja została zaktualizowana zgodnie ze zmieniającymi się standardami rynkowymi i regulacjami.

Wyniki procesu oceny i dokumentowania działalności zgodnej z systematyką w 2024 r.

W 2024 r. pod ocenę Panelu ESG przedłożone zostały finansowania celowe w formule „Project finance” obsługiwane przez Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej. W oparciu o zebrany materiał zidentyfikowano jedną transakcję spółki celowej klienta podlegającego pod NFRD/CSRD.

Proces oceny i gromadzenia materiałów poświadczających w ramach taksonomicznych ujawnień obowiązkowych został zakończony po stronie Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. i finansowanie otrzymało certyfikację zgodności z systematyką przez Panel ESG. Transakcja obejmuje decyzję kredytową na kwotę 237,6 mln zł, z czego 175,0 mln zł zostało uruchomionych na dzień 31 grudnia 2024 r. Podlegającą ocenie działalnością jest produkcja energii elektrycznej z energii wiatrowej, która realizuje cel „łagodzenia zmian klimatu”. W ramach weryfikacji zasady „adaptacja do zmian klimatu” w kontekście „Nie czyni znaczącej szkody” (DNSH - Do No Significant Harm) przeprowadzono badanie przy użyciu zewnętrznych danych, które w lokalizacji farmy wiatrowej nie wykazały zagrożenia ze strony żadnego z ryzyk fizycznych w horyzoncie czasowym wynikającym z żywotności wiatraków w żadnym ze scenariuszy klimatycznych. W odniesieniu do zasady „Przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym” zweryfikowano, że turbiny

wiatrowe zainstalowane w omawianym projekcie pochodzą od producenta, który publicznie deklaruje, że są one w 85% przeznaczone do recyklingu, co spełnia wymogi wewnętrzne Banku. Dostawca jest świadomy wyzwania i aktywnie pracuje nad rozwojem technologii recyklingu kompozytów, aby osiągnąć cel, polegający na osiągnięciu zerowej produkcji odpadów z turbin wiatrowych do 2040 r. Następnie przeprowadzono analizę wpływu projektu na bioróżnorodność w ramach zasady „Ochrona i odbudowa bioróżnorodności i ekosystemów”, opierając się na zgromadzonych dokumentach, m.in. ocenie oddziaływania na środowisko, rocznych monitoringach przedrealizacyjnych. Ekspertyza wykazała, że projekt nie oddziałuje negatywnie na środowisko, jednak zgodnie z decyzją odpowiedniego organu administracji rządowej będzie w kolejnych latach podlegał dalszemu monitoringowi. W razie wystąpienia negatywnego oddziaływania, klient jest zobowiązany do wprowadzenia środków łagodzących. Weryfikacja przestrzegania minimalnych gwarancji społecznych opiera się na analizie ujawnień przedsiębiorstw niefinansowych zawartych w oświadczeniach lub raportach na temat informacji niefinansowych, materiałach korporacyjnych dostępnych na stronach internetowych oraz danych z bazy Biura Informacji Kredytowej w tym zakresie. Od 1 marca 2024 r. Bank wykorzystuje również w tym celu oświadczenia klienta o prowadzeniu działalności zgodnie z minimalnymi gwarancjami w podziale na klientów spełniających wytyczne dyrektywy CSRD oraz klientów MŚP i innych. Oświadczenie pokrywa kwestie przestrzegania praw człowieka i pracownika, praktyki podatkowe, praktyki rynkowe, zagadnienia uczciwej konkurencji i korupcji.

W ramach segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej nie zidentyfikowano taksonomicznie zgodnych transakcji celowych klienta NFRD/CSRD.

Ocena kwalifikowalności i zgodności z systematyką ekspozycji wobec gospodarstw domowych

Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. zidentyfikowała następujące finansowania na rzecz gospodarstw domowych jako kwalifikujące się do systematyki: kredyty hipoteczne na nieruchomości mieszkaniowe oraz kredyty gotówkowe zaciągnięte na cele pro-ekologiczne, w tym na poprawę efektywności energetycznej budynków, urządzenia grzewcze korzystające z biomasy, stacje ładowania pojazdów elektrycznych, panele/installacje fotowoltaiczne, pompy ciepła, motocykle oraz samochody osobowe i dostawcze o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 t udzielone od 1 stycznia 2022 r.

Ww. kredyty dla gospodarstw domowych w obowiązujących tabelarycznych ujawnieniach ilościowych kategoryzowane są jako „kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi”, „kredyty na renowację budynków” oraz „kredyty na pojazdy silnikowe” i kwalifikują się do Taksonomii UE w ramach celu środowiskowego „łagodzenie zmian klimatu” (CCM).

W sprawozdawczości za 2024 r. za zgodne z taksonomią uznano jedynie kredyty hipoteczne udzielone klientom indywidualnym Santander Bank Polska S.A. na zakup nieruchomości mieszkaniowych (bez portfela Santander Consumer Bank S.A. z uwagi na wycofanie tego produktu z oferty banku w 2009 r.), które:

- spełniły określone kryteria istotnego wkładu w oparciu o analizę certyfikatów efektywności energetycznej pozyskanych od klientów i odłożonych w systemach Banku od początku 2024 r., a także danych historycznych pochodzących z centralnego rejestru charakterystyki energetycznej budynków (obejmującego świadectwa sporządzone w Polsce od 2015 r.);
- zostały zweryfikowane pozytywnie ze względu na ryzyka fizyczne.

Zgodnie sekcją 7.7. załącznika I do aktu delegowanego w sprawie klimatu warunek istotnego wkładu w łagodzenie zmian klimatu jest spełniony dla budynków mieszkalnych wzniesionych przed 31 grudnia 2020 r., jeśli budynek należy do 15% najbardziej efektywnych budynków w kraju lub regionie pod względem zapotrzebowania na energię pierwotną (PED). Z analizy rozkładu zapotrzebowania na energię pierwotną budynków - przeprowadzonej przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii w oparciu o centralny rejestr charakterystyki energetycznej budynków - wynika, że 15% najbardziej efektywnych energetycznie budynków powstałych przed 31 grudnia 2020 r. (dla których sporządzono świadectwo charakterystyki energetycznej) cechuje się zapotrzebowaniem na energię pierwotną mniejszym niż 83,91 kWh/(m²*rok) dla budynku mieszkalnego jednorodzinne oraz mniejszym niż 81,86 kWh/(m²* rok) dla budynku mieszkalnego wielorodzinnego.

Dla budynków mieszkalnych wzniesionych po dniu 31 grudnia 2020 r. przyjęto, że warunek istotnego wkładu w łagodzenie zmian klimatu jest spełniony, gdy wskaźnik EP jest przynajmniej 10% mniejszy niż próg określony w odniesieniu do wymagań dotyczących budynków o niemal zerowym zużyciu energii, co według przepisów krajowych (zawartych w Obwieszczeniu Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie) oznacza poziom niższy niż 63 kWh/(m²*rok) dla budynków mieszkalnych jednorodzinnych lub niższy niż 58,5 kWh/(m²*rok) dla budynków wielorodzinnych.

Wypełnienie zasady nieczynienia poważnych szkód względem łagodzenia zmian klimatu zbadano analizując narażenie finansowanych nieruchomości na ryzyko fizyczne na podstawie ich adresu oraz zasobów zewnętrznej bazy danych zawierającej informacje o występowaniu lub braku na danym terenie zagrożeń klimatycznych o dużym natężeniu lub powtarzalnych.

Grupa odstąpiła od analizowania minimalnych gwarancji dla kredytów hipotecznych, ponieważ weryfikacja tych zasad dla nieruchomości kupowanej przez konsumenta z rynku wtórnego jest w zasadzie niemożliwa. Jest też operacyjnie niewykonalna w przypadku kupna nieruchomości z rynku pierwotnego lub budowy nieruchomości zarządzanej przez samego konsumenta, ponieważ musiałaby objąć swym zakresem szerokie grono wykonawców inwestycji, producentów poszczególnych komponentów czy usługodawców wynajmujących różne urządzenia budowlane. Ponadto wymogi w zakresie oceny minimalnych gwarancji dla producentów dóbr kupowanych przez konsumentów nakreślone w najnowszym Zawiadomieniu Komisji UE C/2024/6691 w sprawie interpretacji i wykonania niektórych przepisów prawnych aktu delegowanego określającego obowiązki w zakresie

ujawniania informacji na mocy art. 8 rozporządzenia w sprawie unijnej systematyki nie odnoszą się wprost do nieruchomości. Podane w zawiadomieniu przykłady weryfikacji minimalnych gwarancji odnoszą się głównie do producentów dóbr takich jak panele fotowoltaiczne czy samochody elektryczne.

W związku z brakiem jednolitej, ugruntowanej praktyki rynkowej w przedmiotowym zakresie nie można wykluczyć, że w przyszłych okresach sprawozdawczych przyjęta wykładnia, pozwalająca na nieprzeprowadzanie specyficznej oceny spełnienia minimalnych gwarancji dla tych ekspozycji, nie będzie miała zastosowania.

W przypadku finansowania pozostałych celów dla gospodarstw domowych, które zakwalifikowano do systematyki, Grupa uznała je za niezgodne z systematyką w całości ze względu na brak możliwości dowodowych w zakresie minimalnych gwarancji społecznych oraz niektórych technicznych kryteriów klasyfikacji. Zgodnie z najnowszym Zawiadomieniem Komisji UE C/2024/6691, aby ujawnić jako zgodny z systematyką kredyt udzielony klientowi detalicznemu na zakup danego produktu, instytucja kredytowa powinna nie tylko ustalić, czy produkt spełnia odpowiednie techniczne kryteria kwalifikacji, ale również zebrać dokumentację potwierdzającą przestrzeganie minimalnych gwarancji społecznych przez producenta. W związku z brakiem systemowych procesów służących pozyskiwaniu informacji o producencie i wybranych cechach niektórych produktów (np. wskaźnik SPF dla pomp ciepła), nie jest możliwe przeprowadzenie oceny zgodności ekspozycji prezentowanych w ujawnieniach ilościowych jako „kredyty na renowację budynków”.

Jednostki samorządu terytorialnego

Ujawnieniu podlegają kredyty dla jednostek samorządu terytorialnego na cele inwestycyjne, w tym związane z finansowaniem nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych.

W ramach przeprowadzonej analizy zidentyfikowano kilka ekspozycji wobec jednostek samorządu terytorialnego kwalifikujących się do systematyki. Dotyczą one finansowania działalności w zakresie budowy, rozbudowy i eksploatacji systemów odprowadzania i oczyszczania ścieków, modernizacji systemów poboru, uzdatniania i dostarczania wody, miejskiego i podmiejskiego transportu pasażerskiego oraz renowacji istniejących budynków. Żadnej z ww. ekspozycji nie uznano za zgodną.

Porównywalność okresów

W ujawnieniach za 2023 r. Grupa Kapitałowa Santander Bank Polska S.A. była zobowiązana do ujawnienia rezultatów oceny taksonomicznej swojego portfela w zakresie kwalifikowalności i zgodności z systematyką tylko w odniesieniu do dwóch celów klimatycznych: „tagodzenie zmian klimatu (CCM)” i „adaptacja do zmian klimatu (CCA)”. W zakresie pozostałych czterech celów środowiskowych działalność przedsiębiorstw niefinansowych została oceniona jedynie pod względem kwalifikowalności do systematyki i w sposób uproszczony, tj. w oparciu o wiodący kod działalności klienta według klasyfikacji NACE. Wyniki analizy zaprezentowano łącznie dla poszczególnych kodów NACE. Ekspozycje wobec instytucji finansowych nie zostały ocenione pod kątem kwalifikowalności do pozostałych celów środowiskowych ze względu na brak publicznie dostępnych KPI taksonomicznych, które zostaną opublikowane po raz pierwszy w ujawnieniach za 2024 r.

Z uwagi na brak możliwości automatycznego wyodrębnienia kredytów hipotecznych na budowę nowych budynków i kredytów na zakup nieruchomości mieszkaniowych w ujawnieniach za 2023 r. do oceny istotnego wkładu tego portfela w zakresie „tagodzenia zmian klimatu” przyjęto kryterium bardziej rygorystyczne, tj. zdefiniowane dla budynków wzniesionych po 31 grudnia 2020 r.

W 2023 r. Grupa wykazała jako zgodny portfel kredytów gotówkowych na cele pro-ekologiczne, które w sprawozdawczości za 2024 r. nie mogą zostać uznane za zrównoważone środowiskowo w świetle interpretacji zawartej w Zawiadomieniu Komisji UE C/2024/6691 z 8 listopada 2024 r., która wymaga od instytucji kredytowych, aby weryfikowały przestrzeganie minimalnych gwarancji społecznych przez producentów dóbr i usług nabywanych przez klientów i finansowych kredytem bankowym. W poprzednim roku dominowało przekonanie, że minimalne gwarancje nie mają zastosowania do należności od gospodarstw domowych.

W związku z lepszym zrozumieniem wymogów i metodyki prezentacji ujawnień kluczowych wskaźników wyników w zakresie zrównoważonego rozwoju, m.in. w oparciu o wytyczne zawarte w Zawiadomieniu Komisji UE C/2024/6691, w tabelach za 2023 r. dokonano zmiany prezentacji stanów gotówkowych w banku centralnym w wysokości 5 807,6 mln zł, przesuując je ze środków pieniężnych i aktywów związanych ze środkami pieniężnymi do pozycji banki centralne. Dodatkowo skorygowano linię rządu centralne, wykazaną rok wcześniej zgodnie z oryginalną pojemnością FINREP ITS, wyłączając z niej ekspozycje wobec samorządów w łącznej wysokości 1 227,5 mln zł, które zaprezentowane zostały częściowo jako finansowanie samorządów terytorialnych (105,2 mln zł), a częściowo jako inne kategorie aktywów (1 122,3 mln zł).

W segmencie gospodarstw domowych w linii wyższego rzędu wykazano cały portfel należności wobec gospodarstw domowych w wysokości 86 413,6 mln zł (przesuwając kwotę 34 303,9 mln zł ujętą wcześniej w innych kategoriach aktywów) zamiast sumy pozycji niższego rzędu, tj. 52 109,7 mln zł według podejścia przyjętego w poprzednim roku.

W segmencie przedsiębiorstwa finansowe i niefinansowe niepodlegające NFRD w 2023 r. wyodrębniono linię przedsiębiorstwa finansowe wykazującą kwotę 19 857,4 mln zł, którą w 2024 r. przyporządkowano do poszczególnych instrumentów finansowych w ramach sekcji „MŚP i przedsiębiorstwa niepodlegające pod NFRD”.

II. Ujawnienie dobrowolne

W ramach segmentu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej zidentyfikowano jedną transakcję celową klienta niepodlegającego pod NFRD/CSRD ocenioną jako zgodna z kryteriami technicznymi Taksonomii UE. Transakcja obejmuje decyzję kredytową na kwotę 115 mln zł, z czego 113,3 mln zł to wartość bilansowa brutto na dzień 31 grudnia 2024 r. Podlegającą ocenie działalnością jest nabywanie i prawo własności budynków, która realizuje cel „adaptacja do zmian klimatu”. W ramach weryfikacji technicznych kryteriów ustalono, że klient przeprowadził ocenę ryzyka fizycznego związanego z klimatem istotnego z perspektywy jego działalności w oparciu o zewnętrzne bazy danych. W procesie przeglądu zidentyfikował główne zagrożenia i wprowadził środki mające na celu zwiększenie odporności.

W świetle zasady łagodzenia zmian klimatu w kontekście „Nie Czyń Znaczącej Szkod” (DNSH – Do No Significant Harm) potwierdzono, że budynek nie jest przeznaczony do wydobywania, magazynowania, transportu lub produkcji paliw kopalnych, bazując na pozwoleniu na budowę oraz projekcie budowy. Spełnienie minimalnych gwarancji spółki zależnej zostało potwierdzone dokumentem prawnym. Bank przeanalizował również polityki, procesy i kodeks etyczny spółki matki w zakresie wdrożenia deklaracji zgodnie z Wytycznymi OECD i ONZ. Zgodność z minimalnymi gwarancjami, technicznymi kryteriami, jak i zasadą „Nie Czyń Znaczącej Szkod” została potwierdzona licznymi raportami, certyfikatami, a także opinią zewnętrzną (SPO – Second Party Opinion). Analiza zawarta w dokumentacji została oceniona przez Bank za zasadną, istotną i wykonaną z należytą starannością.

III. Działalność zgodna z Taksonomią UE w kontekście działań na rzecz zrównoważonego rozwoju

Ze względu na wysoki poziom trudności, jaki cechuje analizę taksonomiczną instytucji kredytowych, a także wyśrubowane wymagania w zakresie kryteriów technicznych i pozostałych warunków pozwalających na uznanie danego finansowania za zgodne z taksonomią, ilościowe ujawnienia taksonomiczne Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. nie są na obecnym etapie precyzyjnym miernikiem skali jej działań na rzecz zrównoważonego rozwoju. Efekty inicjatyw prośrodowiskowych i wspierających transformację energetyczną krajowej gospodarki lepiej przybliżają informacje nt. Grupy Kapitałowej zawarte w „Oświadczeniu o zrównoważonym rozwoju” w części 2.3. „Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej (E1-3)”.

Portfel należności zgodnych z taksonomią będzie się zwiększać w związku z harmonogramem ustawowego rozszerzania zakresu podmiotów podlegających pod Dyrektywę CSRD, a także wraz z rozwojem know-how i systemu gromadzenia, przetwarzania i dokumentowania danych technicznych i innych informacji niefinansowych związanych z finansowanymi klientami i produktami. Dotychczasowe obserwacje z okresu dwóch lat, podczas których zidentyfikowano pojedyncze transakcje zgodne lub potencjalnie zgodne z systematyką, a także uznano za zgodną część portfela hipotecznych kredytów mieszkaniowych nie pozwalają na wyciągnięcie miarodajnych wniosków ogólnych lub rozpoznanie tendencji rozwojowych.

IV. Taksonomia UE w strategii biznesowej Grupy Kapitałowej, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami

W związku z wyżej wymienionymi ograniczeniami, a zwłaszcza nikłym odsetkiem klientów podlegających pod NFRD, a od bieżącego okresu sprawozdawczego pod CSRD, aktualnie nie projektujemy produktów, których celem byłoby finansowanie zgodne z Taksonomią UE.

W naszej strategii biznesowej w obszarze „Total odpowiedzialność” jednym z priorytetów jest wspieranie klientów w ich zrównoważonej transformacji.

Kierunek tej transformacji jest powiązany z celami klimatycznymi Taksonomii UE, czyli adaptacją i łagodzeniem zmiany klimatu. Wspieramy naszych klientów poprzez prowadzenie dialogu w zakresie analizy zgodności ich inwestycji z Taksonomią UE lub będących krokiem pośrednim do jej uzyskania w dłuższym terminie. Jest to szczególnie ważne w przypadku takich klientów jak np. zarządcy starszych nieruchomości komercyjnych, którzy szukają rozwiązań dla poprawy efektywności energetycznej.

Ważnym elementem na drodze do transformacji systemu energetycznego w Polsce jest wspieranie projektów OZE oraz innych rozwiązań niskoemisyjnych prowadzonych przez klientów wytwarzających na dzień dzisiejszy głównie energię konwencjonalną. Santander Bank Polska S.A. jest czynnym uczestnikiem tego procesu.

Sukcesywnie zwiększamy wartość naszego finansowania przeznaczonego na działalności zrównoważone środowiskowo. Są to m. in. odnawialne źródła energii, wspieranie działań mających na celu zwiększenie efektywności energetycznej nieruchomości i elektromobilność. Planujemy też zwiększyć nasze zaangażowanie kredytowe w technologie wspierające zrównoważone rolnictwo, nowe technologie energetyczne, takie jak magazyny energii czy inne strategiczne rozwiązania dla sektora energetycznego.

Więcej na ten temat piszemy w sekcji 2.3. „Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej (E1-3)”.

3. Informacje dotyczące kwestii społecznych

3.1. Nasi pracownicy – własne zasoby pracownicze (ESRS S1)

3.1.1 Zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami

Polityki związane z własnymi zasobami pracowniczymi (S1-1)

Istotne wpływy na naszych pracowników

Nasi pracownicy odgrywają kluczową rolę w realizacji strategii i celów Grupy Kapitałowej, dlatego słuchamy ich głosu i staramy się poznać ich punkt widzenia. W strategii „Pomagamy osiągać więcej” na lata 2024–2026 pracownicy są w centrum naszej aktywności, co podkreśla ich znaczenie dla długoterminowego sukcesu Grupy Kapitałowej. W ramach kierunku strategicznego „Total Doświadczenie” stworzyliśmy zintegrowane podejście Total Experience (TX). Jest to sposób projektowania rozwiązań łączący doświadczenie klienta (CX) i doświadczenie pracownika (EX).

Wyniki analizy podwójnej istotności jednoznacznie wskazują, że tematy związane z warunkami pracy, równym traktowaniem i równością szans oraz ochroną danych pracowników są istotne dla naszej działalności:

- W obszarze warunków pracy zidentyfikowaliśmy znaczenie elastycznych rozwiązań umożliwiających godzenie obowiązków zawodowych i osobistych, a także promowania zdrowia i dobrego samopoczucia pracowników poprzez inicjatywy wspierające bezpieczeństwo i komfort pracy.
- Równe traktowanie obejmuje działania na rzecz wyrównywania wynagrodzeń, zwiększania udziału kobiet na wyższych stanowiskach oraz wspierania rozwoju zawodowego poprzez szkolenia.
- W kontekście ochrony danych zwróciliśmy szczególną uwagę na konieczność zapewnienia prywatności pracowników w związku z korzystaniem z zaawansowanej infrastruktury IT i systemów do zarządzania danymi.

Ze względu na początkowy etap prac nad przygotowaniem planu transformacji, obecnie nie identyfikujemy wpływów na pracowników wynikających z działań transformacyjnych. Analiza takich wpływów zostanie przeprowadzona na dalszych etapach opracowania planu transformacji. Jako Grupa Kapitałowa nie zidentyfikowaliśmy materialnych negatywnych wpływów na nasze zasoby pracownicze – ze względu na charakter działalności ryzyko wystąpienia takich zjawisk jak praca dzieci, praca przymusowa czy poważne wypadki przemysłowe jest bardzo niskie.

Polityki dotyczące zarządzania wpływami, ryzykami i szansami związanymi z własnymi zasobami pracowniczymi w Grupie Kapitałowej (MDR-P)

Podstawowym i nadrzędnym dokumentem, jaki stosujemy, żeby realizować cele strategiczne w obszarze pracowniczym, są „Zasady ładu korporacyjnego w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi”. Dokument ten określa, jak powinien wyglądać proces zarządzania „cyklem życia” pracowników w organizacji, na który składają się: rekrutacja, zatrudnienie, adaptacja, szkolenie, rozwój, ustalanie celów, ocena wyników pracy, wynagrodzenie, sukcesja oraz w stosownych przypadkach, rozwiązanie stosunku pracy.

Ponadto kwestię zarządzania wpływami na własne zasoby pracownicze regulują polityki, a kluczowe z nich obowiązują w całej Grupie Kapitałowej. Ujawnienia w tym rozdziale dotyczą całości zasobów pracowniczych Grupy Kapitałowej, przy czym szczególna uwaga skupiona jest na osobach zatrudnionych na podstawie umowy o pracę. Niemniej polityki Grupy Kapitałowej, w szczególności te związane z prawami człowieka, etycznym postępowaniem, szacunkiem, inkluzywnością oraz różnorodnością, obejmują również inne kategorie osób niebędących pracownikami, a stanowiących własne zasoby pracownicze. Dotyczy to zarówno osób samozatrudnionych, pracowników zatrudnionych przez agencje pracy, jak i osób pracujących na podstawie umów cywilnoprawnych. W ten sposób jako Grupa Kapitałowa zapewniamy, że wszyscy członkowie zespołu, niezależnie od formy zatrudnienia, są traktowani z jednakową troską i poszanowaniem. Polityki te promują godne warunki pracy, równe traktowanie oraz tworzenie środowiska pracy opartego na wartościach etycznych.

Polityki o charakterze poufnym i do użytku wewnętrznego są dostępne dla pracowników w intranecie. Polityki, które mają charakter jawny, udostępniamy poprzez stronę internetową Banku i Spółek Grupy Kapitałowej, co zapewnia transparentność i dostęp do informacji. Poszczególne polityki mają przypisanych właścicieli w ramach każdej ze Spółek Grupy Kapitałowej, którzy są odpowiedzialni za ich wdrożenie oraz realizację zobowiązań wynikających z tych regulacji.

Realizacja poszczególnych polityk jest szczegółowo opisana w rozdziałach dotyczących poszczególnych obszarów. Za wdrożenie polityk odpowiada najczęściej Zarząd, chyba, że w treści zaznaczono inaczej.

Polityka	Opis treści /obszar polityki	Zakres podmiotowy polityki lub wyłączenia
Generalny Kodeks Postępowania	<p>Kodeks zobowiązuje wszystkich pracowników Grupy Kapitałowej, niezależnie od formy zatrudnienia, do przestrzegania zasad etyki, uczciwości oraz równości szans. Zakazuje dyskryminacji, promuje równe traktowanie i zapewnia system do zgłaszania nieprawidłowości. Kodeks kładzie nacisk na odpowiedzialność społeczną, bezpieczne warunki pracy i rozwój pracowników.</p> <p>Adresowane IRO: Kodeks adresuje przede wszystkim oddziaływania związane z warunkami pracy, w tym „Potencjalne szkodenie pracownikom poprzez doświadczanie sytuacji związanych z dłuższymi godzinami pracy, kontrowersjami dotyczącymi korupcji i łamania praw człowieka lub udowodnionymi naruszeniami”.</p>	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)
Polityka kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska	<p>Polityka opisuje obszary takie, jak: misję, wizję, wartości, zachowania TEAMS, kulturę ryzyka, przywództwo, różnorodność, równość i inkluzywność, wolontariat pracowniczy, monitoring i kontrola.</p> <p>Adresowane IRO: Polityka adresuje przede wszystkim oddziaływania związane z warunkami pracy i równym traktowaniem i równością szans dla wszystkich.</p>	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)
Polityka „Szacunek i godność”	<p>Polityka określa wytyczne i standardy bezpiecznego, wspierającego środowiska pracy, poprzez przeciwdziałanie mobbingowi, dyskryminacji i innym formom nieetycznych zachowań w relacjach pracowniczych. Bank podejmuje działania edukacyjne i interwencyjne, aby zapewnić zgodność z polityką. Polityka była aktualizowana w lipcu 2024 w celu wdrożenia zapisów „Protokołu przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji, molestowaniu seksualnemu oraz na rzecz uczciwości moralnej w miejscu pracy”.</p> <p>Adresowane IRO: Polityka adresuje oddziaływania związane z równym traktowaniem i równością szans dla wszystkich.</p>	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)
Polityka BHP i wellbeing	<p>Polityka określa wytyczne i standardy, jakich należy przestrzegać w celu ochrony zdrowia i życia oraz zapewniania najwyższego poziomu bezpieczeństwa i dobrego samopoczucia pracowników, promowanie zdrowego stylu życia oraz tworzenie długoterminowej wartości dla pracowników i lokalnych społeczności.</p> <p>Adresowane IRO: Polityka adresuje oddziaływania związane z warunkami pracy, a przede wszystkim „Promowanie zdrowia i dobrego samopoczucia pracowników w oparciu o odpowiednie monitorowanie oraz najlepsze praktyki i inicjatywy na rzecz zdrowia i bezpieczeństwa organizacji”.</p>	Bank (W Spółkach Grupy Kapitałowej funkcjonuje system BHP, jednak nie jest uregulowany w formie polityki)
Polityka różnorodności w składzie Zarządu Santander Bank Polska S.A.	<p>Celem dokumentu jest zróżnicowanie członków Zarządu oraz dążenie do zapewnienia różnorodności w składzie Zarządu.</p> <p>Adresowane IRO: Różnice w wynagrodzeniach i udziale kobiet na wszystkich szczeblach zatrudnienia.</p>	Bank
Polityka wynagrodzeń Grupy Santander Bank Polska S.A.	<p>Dokument określa ramowe standardy wynagradzania, co redukuje ryzyko nierówności płacowej i wspiera równe traktowanie. Za zatwierdzenie polityki odpowiada Zarząd i Rada Nadzorcza.</p> <p>Adresowane IRO: Różnice w wynagrodzeniach i udziale kobiet na wszystkich szczeblach zatrudnienia. Ochrona pracowników poprzez adekwatne płace i benefity. Pozytywne oddziaływanie na wynagrodzenia pracowników w związku z dostosowaniem wynagrodzeń do aktualnej sytuacji gospodarczej w Polsce.</p>	Grupa Kapitałowa (dokument dostosowany do profilu i zakresu działalności każdej Spółki Grupy Kapitałowej)
Polityka szkoleniowa	<p>Polityka opisuje ramowe zasady działania oraz kryteria opracowywania, weryfikacji, wdrożenia, nadzoru i modyfikacji działań szkoleniowo-rozwojowych; wspieranie strategii Grupy Kapitałowej w zakresie transformacji kulturowej i biznesowej; promowanie zarządzania procesem uczenia się i przekazywania wiedzy, a także innowacyjności i rozwijania umiejętności potrzebnych pracownikom obecnie i w przyszłości.</p> <p>Adresowane IRO: Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i inicjatywy w zakresie rozwoju zawodowego.</p>	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)
Polityka „Zarządzanie Efektywnością Pracy w Grupie Santander Bank Polska”	<p>Polityka przedstawia model zarządzania efektywnością pracy w Grupie Kapitałowej dla wszystkich pracowników. Dodatkowo określa ramową strukturę, narzędzia, terminy i terminologię w zakresie zarządzania efektywnością pracy oraz wskazuje zakres zastosowania oraz oczekiwania osób i jednostek zaangażowanych w proces.</p> <p>Adresowane IRO: Potencjalne szkodenie pracownikom poprzez doświadczanie sytuacji związanych z dłuższymi godzinami pracy, kontrowersjami dotyczącymi korupcji i łamania praw człowieka lub udowodnionymi naruszeniami. Elastyczne warunki pracy umożliwiające pracownikom pogodzenie pracy z ich sytuacją osobistą.</p>	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem Santander Consumer Bank i spółek Stellantis)
Polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing)	<p>Polityka ta określa zasady funkcjonowania systemu zgłaszania naruszeń przez pracowników, w tym naruszeń prawa, standardów etycznych oraz regulacji wewnętrznych. System zapewnia poufność, możliwość anonimowego zgłaszania oraz ochronę przed represjami wobec zgłaszających.</p> <p>W 2024 roku proces został rozszerzony o nową Procedurę zgłoszeń wewnętrznych (ochrona sygnalistów), która wdraża w Banku Ustawę o ochronie sygnalistów.</p> <p>Adresowane IRO: Potencjalne szkodenie pracownikom poprzez doświadczanie sytuacji związanych z dłuższymi godzinami pracy, kontrowersjami dotyczącymi korupcji i łamania praw człowieka lub udowodnionymi naruszeniami.</p>	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)

Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju

W odniesieniu do kwestii pracowniczych polityka adresuje zapewnienie godnych warunków pracy, równych szans, przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi, przestrzegania przepisów BHP oraz ochrony danych osobowych. Polityka wspiera prawo do zrzeszania się, godziwe wynagrodzenia i elastyczność pracy, promując równowagę między życiem zawodowym a prywatnym.

Adresowane IRO: Potencjalne szkodenie pracownikom poprzez doświadczanie sytuacji związanych z dłuższymi godzinami pracy, kontrowersjami dotyczącymi korupcji i łamania praw człowieka lub udowodnionymi naruszeniami. Brak ochrony prywatności pracowników wynikającej z infrastruktury baz danych i oprogramowania do obsługi danych wykorzystywanych przez Bank do hostowania i zarządzania wszystkimi operacjami.

Grupa Kapitałowa
(z wyłączeniem spółek
Stellantis)

Poszanowanie praw człowieka

Kwestie poszanowania i ochrony praw człowieka w Grupie Kapitałowej reguluje m.in. „Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”. Zapisy polityki podkreślają istotność naszych zobowiązań wobec interesariuszy i wyjaśniają procesy stosowania standardów społecznych, środowiskowych i dotyczących ładu korporacyjnego zgodnie z „Modelem odpowiedzialnej bankowości”. Polityka określa m.in. zasady, zobowiązania, cele i strategię w odniesieniu do pracowników i innych interesariuszy, a także do kwestii społecznych, różnorodności, poszanowania praw człowieka oraz zapobiegania nielegalnym działaniom (w tym pracy dzieci, pracy przymusowej oraz handlowi ludźmi).

W obszarze relacji z pracownikami zobowiązujemy się do:

- zapobiegania dyskryminacji i praktykom, które naruszają godność człowieka,
- niekorzystania z pracy przymusowej i pracy dzieci,
- poszanowania prawa do stowarzyszania się i zawierania układów zbiorowych,
- zapewnienia zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy (standardy BHP),
- godziwych warunków zatrudnienia.

Międzynarodowe standardy stanowiące podstawę „Polityki odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju” to m.in.:

- Zasady Równikowe (Equator Principles) Międzynarodowej Korporacji Finansowej,
- Powszechna Deklaracja Praw Człowieka,
- Inicjatywa Organizacji Narodów Zjednoczonych Global Compact,
- Zasady Odpowiedzialnej Bankowości (UNEP FI),
- Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ,
- Wytyczne ONZ dotyczące biznesu i praw człowieka,
- Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych,
- Fundamentalne Konwencje Międzynarodowej Organizacji Pracy (ILO).

W ramach naszej działalności stosujemy mechanizmy mające na celu zapobieganie naruszeniom praw człowieka (w tym polityki równego traktowania, szkolenia poświęcone zagadnieniom etyki i compliance – więcej w sekcji „Działania prewencyjne i edukacyjne”). Ponadto w Grupie Kapitałowej funkcjonują mechanizmy zgłaszania naruszeń objęte ochroną sygnalisty – szczegóły w sekcji „Zgłaszanie naruszeń”.

Angażowanie pracowników i procedury współpracy z pracownikami i ich przedstawicielami (S1-2)

Zarówno w Banku, jak i w całej Grupie Kapitałowej, prowadzimy ciągły dialog z pracownikami. Cyklicznie badamy opinię pracowników poprzez badania Your Voice, ankiety i wywiady. Przekazujemy informacje poprzez wewnętrzne narzędzia, takie jak: intranet, biuletyny, newslettery i mailingi. Co kwartał Zarząd i członkowie najwyższego kierownictwa Banku spotykają się z pracownikami, aby podsumować minione trzy miesiące. Organizowane są spotkania integracyjne zespołów, warsztaty i szkolenia, które służą budowaniu zaangażowania, dialogu i przepływu informacji wewnątrz Grupy Kapitałowej. Jako Grupa zachęcamy wszystkich pracowników do włączania się w działania sprzyjające zrównoważonemu rozwojowi w duchu inkluzowości i deklarujemy aktywne słuchanie niezbędne dla poprawy współpracy oraz poszanowanie prawa do stowarzyszania się i zawierania układów zbiorowych.

Realizując strategię na lata 2024-2026 „Pomagamy osiągać więcej”, w ramach kierunku Total Doświadczenie stworzyliśmy zintegrowane podejście Total Experience (TX). Przyjmując model zarządzania oparty na doświadczeniu pracownika (EX), w Santander Bank Polska S.A. stworzyliśmy Centrum Kompetencji Doświadczeń Pracownika – umocowane bezpośrednio pod Członkinią Zarządu kierującą Pionem Partnerstwa Biznesowego.

Sposoby angażowania pracowników:

- Badania – realizujemy je na każdym etapie „cyklu życia” pracownika – od rekrutacji, przez onboarding, aż po ankietę wysyланą do odchodzących pracowników. Regularnie prowadzimy badania zaangażowania pracowników, w tym ankietę Your Voice. Wyniki badania, obejmujące m.in. wskaźnik eNPS, są szczegółowo analizowane, a ich rezultaty wpływają na działania naprawcze. Dbamy o to, żeby głos pracownika był obecny na wszystkich etapach działania.
- Hot&Gain Spoty pracownicze – w odpowiedzi na głosy naszych pracowników, wyodrębniliśmy najważniejsze obszary do pracy (zarówno w zakresie mocnych, jak i słabych stron), które wymagają ciągłego doskonalenia i zmieniania, tak abyśmy mogli budować działania, które kształtują pozytywne doświadczenia. Działania te realizują multidyscyplinarne zespoły.
- W pierwszym półroczu 2024 roku w Banku zakończyliśmy pracę nad projektem EX Health Check, który monitoruje wpływ kluczowych inicjatyw i procesów na doświadczenia pracowników za pomocą różnych wskaźników (m.in. Employee Effort Score). Dodatkowo uwzględniliśmy perspektywę EX jako kryterium priorytetyzacji projektów strategicznych. W listopadzie 2024 roku wdrożyliśmy platformę do ko-kreacji, poprzez którą angażujemy pracowników w współtworzenie produktów i usług. Wzmocniliśmy dialog z pracownikami poprzez spotkania EX #WDrodze organizowane w różnych lokalizacjach.
- Organizacja cyklicznych spotkań Forum EX z Zarządem oraz Quality Spot Review, które umożliwiają przegląd realizacji działań i ustalanie dalszych planów pracy, tak aby sukcesywnie poprawiać doświadczenie pracowników.

Działania edukacyjne i prewencyjne w relacjach pracowniczych

Biuro Etyki i Relacji Banku prowadzi działania mające na celu edukację, prewencję oraz wspieranie etycznych relacji w pracy. W 2024 roku zrealizowaliśmy m.in.:

- 4 webinary z udziałem ekspertów zewnętrznych na tematy takie, jak dyskryminacja i etyka w komunikacji.
- Cykl artykułów w intranecie, np. „Mobbing – co o nim wiem?” oraz „Zatrzymaj się na chwilę” skierowany do menedżerów.
- Materiały edukacyjne „Diagnoza środowiska pracy” dla menedżerów, gdzie dla celów edukacyjnych i prewencyjnych dzielimy się wskazówkami, jak zarządzać trudnymi sytuacjami pracowniczymi.
- Projekt „Zdążyć z dialogiem”, w ramach którego przeszkolono HR Business Partnerów (HRBP) w zakresie mediacji i wczesnego reagowania na trudności w relacjach pracowniczych.
- Spotkania z kadrą menedżerską, HRBP i jednostką ds. rozwoju w celu dzielenia się wnioskami i rekomendacjami z analiz zgłoszonych spraw.
- Promowanie relacyjnego telefonu zaufania, który umożliwi konsultacje trudnych sytuacji w relacjach pracowniczych (kampania „Nie bądź sam/sama”).

Związki zawodowe

Dbamy o relacje z naszymi pracownikami, w tym poprzez organizowanie regularnych spotkań z przedstawicielami związków zawodowych. Współpraca ta obejmuje także konsultacje i opiniowanie wymaganych ustawą regulacji mających wpływ na warunki pracy. Staramy się również, by ten dialog pozostawał otwarty na bieżące potrzeby i oczekiwania, dlatego jesteśmy w stałym kontakcie z przedstawicielami związków zawodowych.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

W Banku obowiązuje „Polityka BHP i wellbeingu”, która określa wytyczne i standardy, jakich należy przestrzegać w celu ochrony zdrowia i życia oraz zapewniania najwyższego poziomu bezpieczeństwa i dobrego samopoczucia pracowników. Obejmuje ona też promowanie zdrowego stylu życia oraz tworzenie długoterminowej wartości dla pracowników i lokalnych społeczności. Kwestie czasu pracy i work-life balance normuje też „Regulamin pracy”. W Spółkach Grupy Kapitałowej nie funkcjonują polityki w zakresie BHP, jednak pracownicy są objęci wewnętrznym systemem zarządzania BHP danej spółki.

Każda Spółka Grupy Kapitałowej zapewnia bezpieczne i higieniczne miejsca pracy – wszyscy nasi pracownicy (100%) objęci są systemem BHP. W naszych strukturach działają Społeczni Inspektorzy Pracy oraz Komisja BHP. Środowisko pracy w Banku jest monitorowane przez Biuro BHP i Wellbeingu, które prowadzi regularne audyty i przeglądy oceny ryzyka zawodowego na poszczególnych stanowiskach. Pod uwagę bierzemy m.in. czynniki wpływające na bezpieczeństwo fizyczne, kwestie ergonomii pracy oraz ryzyka psychologiczno-społeczne i zagrożenia związane np. z pracą zdalną. Przy aktualizacji oceny ryzyka eksperci biorą pod uwagę informacje dotyczące wcześniejszych wypadków, a także aktualne regulacje prawne. Prowadzimy konsultacje z pracownikami i organizacjami zawodowymi. W szczególnych sytuacjach powołujemy zespół zarządzania kryzysowego.

Proces oceny ryzyka zawodowego na poszczególnych stanowiskach w Grupie Kapitałowej składa się z pięciu elementów. Są to:

1. zebranie informacji,
2. identyfikacja zagrożeń,

3. oszacowanie prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia i jego następstw,
4. wyznaczenie dopuszczalności ryzyka zgodnie z normą PN-N-18002-2011,
5. monitoring i ewentualne działania korygujące.

W Grupie Kapitałowej weryfikujemy i ulepszymy poprawność działania systemu zarządzania BHP. Specjaliści z jednostek zarządzających kwestiami BHP stale dokształcają się podczas szkoleń, konferencji i spotkań branżowych.

Wszyscy nasi pracownicy przechodzą szkolenia z zakresu BHP. Ich zakres i częstotliwość wyznaczają przepisy prawa, zmieniające się okoliczności zewnętrzne oraz potrzeby zgłaszane przez pracowników. Informacje o sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu pracowników w Banku są zgłaszane przełożonemu i pracownikom Biura BHP i Wellbeingu bezpośrednio, mailowo, poprzez elektroniczny formularz lub telefonicznie. Skuteczność prowadzonych szkoleń BHP jest systemowo weryfikowana między innymi poprzez audyty BHP, wywiady z pracownikami, analizę zdarzeń wypadkowych oraz ankiety poszkoleniowe.

Ponadto w całej Grupie Kapitałowej wdrożyliśmy Plany Ciągłości Biznesowej, na które składają się procedury i informacje umożliwiające zapewnienie ciągłości działania w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnej. Pozwalają one przywrócić najważniejsze procesy w możliwie najkrótszym czasie przy zapewnieniu akceptowalnego zakresu działania Grupy Kapitałowej.

W Grupie Kapitałowej promowaliśmy kulturę dbania o zdrowie fizyczne i psychiczne. W 2024 r. pracownicy mieli dostęp do webinarów i szkoleń eksperckich, m.in. z zakresu pierwszej pomocy czy dbania o dobrostan psychiczny (np. cykle webinarów „Jak żyć z bólem”, „Emocjonalne BHP (edycja II)”, „Psychominuty menadżerskie”, dostępne dla wszystkich pracowników banku). Realizowaliśmy konkursy i programy tematyczne angażujące pracowników, takie jak „Bohater kultury zdrowia” czy BeHealthy Week. Zachęcaliśmy do badań profilaktycznych poprzez programy szkoleniowe, jak np. „Zachowaj ostrość widzenia” i „Ergonomia w 7 krokach”, oraz akcje wybranych badań profilaktycznych w centralach Banku.

Dbamy również o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników z niepełnosprawnościami. W Banku od kilku lat realizujemy projekt „Różnosprawni”, którego celem jest tworzenie różnorodnego środowiska pracy. Przygotowujemy organizację do zatrudniania osób z niepełnosprawnością (przestrzegamy norm i regulacji dot. miejsc pracy, pracownik z niepełnosprawnością może wnioskować o całkowitą pracę zdalną, o ile charakter wykonywanej pracy na to pozwala, może również skorzystać z dodatkowych 2 dni wolnych). Pracownik z niepełnosprawnością może również skorzystać z jednorazowego dodatku finansowego.

Zapobieganie i zwalczanie dyskryminacji oraz różnorodność i inkluzywność w miejscu pracy

Jak dbamy o inkluzywne i pełne szacunku środowisko pracy

Jak deklarujemy w Generalnym Kodeksie Postępowania oraz Polityce Szacunek i Godność, chcemy mieć pewność, że Grupa Kapitałowa to bezpieczne miejsce do pracy, w którym pracownicy mogą być sobą i mają równe szanse. Nie tolerujemy jakichkolwiek przejawów dyskryminacji, mobbingu, molestowania czy innych zachowań naruszających godność człowieka. Eliminujemy wszelkie przypadki nierównego traktowania związanego z płcią, wiekiem, orientacją seksualną, tożsamością płciową, rasą, religią, narodowością czy innymi cechami chronionymi. Polityka „Szacunek i godność” to fundament naszych działań w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji i nierównemu traktowaniu w zatrudnieniu, awansach i dostępie do szkoleń. Częścią polityki są zapisy „Protokołu przeciwdziałania mobbingowi, molestowaniu seksualnemu i dyskryminacji”, który wyraża naszą jednoznaczną nietolerancję wobec tego typu nieetycznych zachowań. Każdy z pracowników ma obowiązek zapoznać się z Generalnym Kodeksem Postępowania, potwierdzić ten fakt oraz ukończyć obowiązkowe szkolenie e-learningowe.

Działania prewencyjne i edukacyjne

Prowadzimy takie działania, jak:

- **Obowiązkowe szkolenie e-learningowe „Generalny Kodeks Postępowania”** dla wszystkich pracowników, aby zwiększyć świadomość w zakresie przestrzegania przepisów prawa, procedur i standardów etycznych. Dotyczy ono ogólnie przestrzegania przepisów prawa, procedur wewnętrznych i standardów etycznych, a także wskazuje na istnienie kanałów zgłaszania naruszeń.
- **Obowiązkowe szkolenie e-learningowe „Okazuj szacunek – bądź fair”**, w ramach którego zwiększamy świadomość na temat niepożądanych zachowań w środowisku pracy, takich jak mobbing, dyskryminacja i molestowanie oraz uczymy, jak reagować oraz gdzie szukać wsparcia w przypadku ich wystąpienia.
- **Kampanie informacyjne i edukacyjne:** Regularnie publikujemy artykuły, organizujemy webinary, spotkania edukacyjne i warsztaty, które promują kulturę szacunku i uczciwości w naszym miejscu pracy.
- **Relacyjny telefon zaufania:** W Banku udostępniamy pracownikom narzędzie do konsultacji trudnych sytuacji w relacjach pracowniczych, wspierające naszych kolegów i koleżanki w rozwiązywaniu problemów we współpracy.

Zgłaszanie naruszeń

„Polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing)” stanowi fundament promowania środowiska pracy wolnego od dyskryminacji i nierówności. Zapewnia, że wszelkie przejawy naruszania zasad równego traktowania są zgłaszane i skutecznie rozwiązywane. Bank realizuje regularne szkolenia oraz kampanie informacyjne, by zwiększać świadomość pracowników w zakresie praw, dostępnych kanałów zgłaszania oraz zasad postępowania wyjaśniającego. Pracownicy mogą anonimowo lub nieanonimowo zgłaszać naruszenia związane z dyskryminacją, molestowaniem seksualnym lub zachowaniami uwłaczającymi godności, mobbingiem i innymi formami nękania w miejscu pracy oraz niewłaściwymi zachowaniami, które naruszają wartości organizacyjne i zasady etyki korporacyjnej. Szczegóły na temat procesu zgłaszania, monitorowania i wyjaśniania naruszeń znajduje się w sekcji S1-3.

Programy promujące dostęp do rozwoju umiejętności

W Grupie Kapitałowej funkcjonuje „Polityka ds. szkoleń i rozwoju”, która promuje zarządzanie procesem uczenia się i przekazywania wiedzy, a także innowacyjności i rozwijania umiejętności potrzebnych pracownikom obecnie i w przyszłości. Polityka zakłada przygotowanie planów szkoleniowych dostosowanych do strategicznych potrzeb Grupy Kapitałowej oraz zapewnienie wszystkim pracownikom dostępu do działań szkoleniowych, umożliwiających efektywne wykonywanie obowiązków i rozwój kompetencji.

Działania w zakresie rozwoju kompetencji

W Grupie Kapitałowej oferujemy różnorodne formy rozwoju. Na stronie intranetowej umieszczamy informacje dotyczące:

- inicjatyw szkoleniowych i możliwości rozwojowych dostępnych dla pracowników,
- narzędzi umożliwiających zarządzanie własnym rozwojem zawodowym,
- materiałów edukacyjnych oraz inspiracyjnych wspierających rozwój osobisty i zawodowy.

Pracownicy mają dostęp do platform szkoleniowych, które oferują szeroką gamę kursów online dostosowanych do indywidualnych potrzeb oraz możliwość rozwoju w zakresie umiejętności technicznych, miękkich i przywódczych. Realizujemy kompleksowe programy szkoleniowe obejmujące:

- inicjatywy ogólnobankowe, które promują rozwój w kluczowych dla Grupy Kapitałowej obszarach,
- szkolenia dla liderów, wspierające rozwój umiejętności zarządzania i przywództwa,
- programy dla sieci oddziałów, które odpowiadają na specyficzne potrzeby pracowników w tych strukturach,
- szkolenia dla wybranych grup pracowników, zaprojektowane na podstawie szczegółowej analizy ich potrzeb rozwojowych.

Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze (S1-3)

W Grupie Kapitałowej priorytetowo traktujemy dobro naszych pracowników i dążymy do tworzenia środowiska pracy, które jest transparentne, bezpieczne i otwarte na dialog. Świadomi potencjalnych wyzwań w dynamicznym środowisku finansowym, wdrożyliśmy kompleksowe procedury umożliwiające identyfikację, zgłaszanie oraz skuteczne rozwiązywanie problemów związanych z warunkami pracy.

Polityka zgłaszania naruszeń

W naszej Grupie Kapitałowej obowiązują „Polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing)” oraz “Procedura zgłoszeń wewnętrznych (ochrona sygnalistów)”, które w Banku nadzoruje Departament Monitorowania Zgodności. Zgodnie z nimi stosujemy kompleksowy system, który umożliwia pracownikom zgłaszanie nieprawidłowości, takich jak naruszenia prawa, wewnętrznych procedur czy etycznych standardów. System ten funkcjonuje w zakresie zgodnym z przepisami Prawa Bankowego i Ustawy o ochronie sygnalistów. Celem regulacji jest m.in. zapewnienie skutecznych i jednolitych procedur w zakresie zgłaszania naruszeń, umożliwiających spójne raportowanie informacji organom zarządczym. Regulacje zapewniają inicjatywy promujące korzystanie z kanałów zgłaszania naruszeń, ich dostępność, informacje dla naszych pracowników na temat statystyk dotyczących zgłaszanych nieprawidłowości oraz wniosków wyciągniętych z postępowań, a także regularny przegląd funkcjonowania modelu zgłaszania naruszeń przez audyt wewnętrzny.

W przypadku potwierdzenia naruszeń z obszaru relacji pracowniczych podejmujemy działania, aby wyeliminować negatywne zachowania. Odpowiedzialność za przestrzeganie regulacji spoczywa na wszystkich pracownikach, co jest wzmacniane odpowiednią komunikacją i działaniami edukacyjnymi (przykładem może być obowiązkowe szkolenie elearningowe “Okazuj szacunek – bądź fair”). Zarząd Banku jest odpowiedzialny za adekwatność i skuteczność procedur zgłaszania przez pracowników naruszeń.

W Banku prowadzimy rejestr zgłoszeń, który zawiera wszystkie zgłoszenia wpływające na kanały whistleblowingowe. Pozwala to na analizowanie otrzymanych zgłoszeń, rejestrowanie działań podjętych w odpowiedzi na zgłoszenie, a także formułowanie rekomendacji rozwojowych na poziomie całej organizacji.

Kanały zgłaszania naruszeń

Informacja o kanałach zgłaszania naruszeń jest szeroko dostępna w intranecie. Dodatkowo propagujemy wiedzę o kanałach zgłaszania naruszeń (poprzez szkolenia e-learningowe i artykuły w intranecie).

Jako Grupa Kapitałowa zapewniamy pracownikom możliwość zgłaszania naruszeń zarówno anonimowo, jak i jawnie, korzystając z kanałów, takich jak:

1. **Aplikacja KLAKSON** – formularz online dostępny na intranecie 24/7 (z wyłączeniem spółek Santander Consumer Bank).
2. **Etyczny telefon zaufania** – obsługiwany przez komórkę ds. zgodności w dni robocze (z wyłączeniem spółek Santander Consumer Bank).
3. **Adres e-mail** – skrzynka e-mail stosowana wyłącznie w tym celu.
4. **Poczta tradycyjna** – korespondencja adresowana do komórki ds. zgodności lub bezpośrednio do Zarządu Banku.

System zapewnia anonimowość zgłoszeń, ochronę tożsamości zgłaszającego oraz możliwość składania szczegółowych informacji dotyczących naruszeń, takich jak opisy zdarzeń, dowody lub inne dokumenty. W systemie wdrożono mechanizmy zapewniające ochronę pracowników dokonujących zgłoszeń:

- poufność – dane zgłaszającego są chronione na każdym etapie,
- brak represji – zakaz stosowania działań odwetowych wobec zgłaszających,
- anonimowość – możliwość składania zgłoszeń bez ujawniania tożsamości.

Wskazane wyżej kanały zgłaszania naruszeń są przeznaczone w szczególności dla osób zatrudnionych w Banku na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, w tym dla kadry kierowniczej najwyższego szczebla oraz członków organów zarządczych i nadzorczych Banku. Spółki Grupy Kapitałowej posiadają własne kanały zgłaszania naruszeń.

Pracownicy mogą również skorzystać z relacyjnego telefonu zaufania, który służy do konsultacji trudnych zdarzeń w relacjach pracowniczych. W Grupie Kapitałowej funkcjonują również związki zawodowe, do których pracownicy mogą się zgłosić z problemami, a jako Grupa Kapitałowa podejmujemy dialog ze stroną społeczną i reagujemy na zgłaszane problemy.

Monitoring

Zarządzanie kanałem zgłaszania nieprawidłowości w Banku koordynuje komórka ds. zgodności, a w spółkach Grupy Kapitałowej zajmują się tym dedykowane jednostki. Aby mieć pewność, że procesy zgłaszania naruszeń funkcjonują zgodnie z założeniami naszych regulacji, oceniamy funkcjonowanie kanałów whistleblowingowych za pomocą okresowych audytów wewnętrznych. Dodatkowo, podlegają one regularnemu audytowi zewnętrznemu. W Banku Biuro Etyki i Relacji analizuje zgłoszenia pracowników z obszaru relacji pracowniczych i formułuje na ich podstawie rekomendacje dotyczące potrzebnych działań prewencyjnych. Na przykład regularnie tworzy i udostępnia menedżerom materiał edukacyjny "Diagnoza środowiska pracy", w którym dzieli się wnioskami z przeprowadzonych postępowań wyjaśniających i dostarcza wskazówek, jak zarządzać trudnymi sytuacjami pracowniczymi.

Sprawdzamy, czy pracownicy są świadomi mechanizmów zgłaszania problemów i czy ufają, że są one skuteczne. Raz w roku przeprowadzamy anonimową ankietę skierowaną do wszystkich pracowników Banku w zakresie przestrzegania zasad etyki, która zawiera pytania dotyczące kanałów whistleblowingowych i zaufania do nich.

Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na własne zasoby pracownicze oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami wykorzystywaniu istotnych szans związanych z własnymi zasobami pracowniczymi oraz skuteczność tych działań (S1-4) (MDR-A)

W 2024 roku podjęliśmy szereg działań wynikających z naszej strategii, aby zapobiegać negatywnym wpływom, przyczynić się do tych pozytywnych, minimalizować ryzyka oraz wykorzystywać szanse wynikające z naszej działalności. Dbanie o naszych pracowników jest dla nas priorytetem, dlatego działania podejmujemy w trybie ciągłym i będą one kontynuowane i dostosowywane w kolejnych latach (więcej szczegółów na temat realizowanych działań i inicjatyw w obszarze własnych zasobów pracowniczych znajduje się w podrozdziałach S1-1, S1-3, S1-5) oraz w rozdz. IV "Strategia rozwoju" i rozdz. V "Relacje z pracownikami".

Bezpieczeństwo środowiska pracy

Regularnie monitorujemy środowisko pracy na każdym stanowisku oraz przeprowadzamy przeglądy oceny ryzyka. Obejmują one zagrożenia wpływające na bezpieczeństwo i zdrowie pracowników, takie jak ryzyka psychologiczne, ergonomiczne, zdrowotne czy inne związane z miejscem pracy. Nasze działania mają na celu stworzenie bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy, wykraczającego poza standardowe wymogi prawne.

Kultura dbania o zdrowie i bezpieczeństwo

Podejmujemy działania minimalizujące ryzyka związane z kwestiami zdrowotnymi i fizycznym bezpieczeństwem naszych pracowników. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w podrozdziale „Bezpieczeństwo i higiena pracy”.

Rozwój kompetencji i wyrównywanie szans

Tworzymy i realizujemy inicjatywy szkoleniowe, które są dostępne dla wszystkich pracowników, a także kierowane do poszczególnych grup zgodnie z ich potrzebami. Działania te wspierają rozwój osobisty i zawodowy, pomagając pracownikom osiągać indywidualne cele biznesowe zgodnie z kulturą organizacyjną Banku oraz zasadami zarządzania ryzykiem. Pracownicy i menedżerowie są zapoznawani z modelem obejmującym strategię, kulturę organizacyjną i elementy zarządzania ryzykiem.

Równe traktowanie i różnorodność

Promujemy równość szans oraz różnorodność w miejscu pracy. Wspieramy sieci pracownicze, które łączą osoby o wspólnych wartościach i zainteresowaniach. Sieci te sprzyjają rozwojowi osobistemu i zawodowemu, zwiększają poczucie przynależności i zaangażowanie pracowników. Działania mające na celu przeciwdziałanie naruszeniom zostały opisane w podrozdziale „Jak dbamy o inkluzywne i pełne szacunku środowisko pracy”.

Monitorowanie skuteczności działań

Stale analizujemy skuteczność naszych działań poprzez wskaźniki uczestnictwa w inicjatywach oraz ankiety zadowolenia pracowników. Procesy monitorowania i identyfikacji niezbędnych działań naprawczych zostały opisane w podrozdziale „Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez pracowników”.

Głównym narzędziem oceny doświadczeń pracowników jest badanie Your Voice. W 2024 roku zrealizowaliśmy jedną rundę badania, w której wzięło udział 87% pracowników Banku, przekazując ponad 42 tysiące komentarzy. Wyniki były analizowane i komunikowane do centrów kompetencji oraz Hot Spotów zajmujących się pracą nad „punktami bólu”.

3.1.2 Mierniki i cele

Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami (S1-5)

W Grupie Kapitałowej wyznaczamy cele, które pozwalają nam monitorować i zarządzać wpływem naszej działalności na pracowników. Cele te pomagają minimalizować istotne negatywne wpływy, wzmacniać pozytywne efekty oraz zarządzać istotnymi ryzykami i szansami w relacjach pracowniczych. W wyznaczaniu celów uczestniczą zarówno przedstawiciele pracowników, jak i same zespoły, które poprzez konsultacje, ankiety i grupy fokusowe dzielą się swoimi opiniami oraz potrzebami.

Cele, które wynikają ze strategii, są objęte są odpowiednim procesem zarządzania – podlegają procesom planowania, zatwierdzania przez Zarząd, monitorowania i okresowej weryfikacji z uwzględnieniem uwarunkowań zewnętrznych, w tym regulacyjnych, i wyników operacyjnych Banku. Oprócz tego, w Grupie funkcjonują również mierniki operacyjne, które traktujemy jako rozwijane wskaźniki i które w przyszłości mogą również spełniać wymogi MDR-T.

Cele wynikające ze strategii (MDR-T)

W obszarze własnych zasobów pracowniczych mamy wyznaczone następujące cele:

→ **Udział kobiet na stanowiskach kierowniczych**

Bank dąży do zapewnienia różnorodności na stanowiskach kierowniczych i zapewnienia odpowiedniej reprezentatywności płci, dlatego monitoruje udział kobiet w kadrze kierowniczej. Cel dotyczy zasobów Banku wraz ze spółkami Santander Leasing i Santander Factoring (pracowników na

stanowiskach kierowniczych średniego i wyższego szczebla). W 2024 roku dokonaliśmy rewizji i przeformułowania celów, stąd za rok bazowy przyjmujemy 2024. Udział kobiet na stanowiskach kierowniczych w 2024 r. wyniósł 55,0%. Cel wyznaczony na 2027 rok to 56,5%. Realizacja celu przebiega zgodnie z planem.

→ Wyrównanie płac mierzone Equal Pay Gap (EPG)

Bank dąży do zapewnienia równej płacy za tę samą pracę lub pracę o tej samej wartości, dlatego oprócz kalkulacji ogólnej różnicy w wynagrodzeniach między płaciami (nieskorygowana luka płacowa – więcej szczegółów w podrozdziale „Mierniki wynagrodzeń”) mierzymy również EPG. Pomiar obejmuje różnicę w przeciętnym wynagrodzeniu kobiet i mężczyzn na takich samych stanowiskach (z uwzględnieniem poziomu zatrudnienia i lokalizacji). Uwzględniane są stanowiska pracy, gdzie zatrudnionych jest przynajmniej 3 pracowników i gdzie najmniej reprezentowana płeć stanowi minimum 20%. Liczony jest jako średnia ważona z poszczególnych agregacji, gdzie jako agregację rozumiemy połączenie pionu, lokalizacji oraz kategorii zaszerogowania. Wartość wskaźnika odzwierciedla więc skorygowaną lukę płacową i prezentuje wartość inną niż nieskorygowana luka płacowa podana w sekcji S1-16. Za rok bazowy przyjmujemy 2023, gdy cel został dostosowany w ramach planowania nowej strategii Banku. Celem wyznaczonym do 2027 r. jest nieprzekroczenie wartości 1,70%.

	2023 realizacja	2024 realizacja	2027 plan
Wyrównanie płac mierzone EPG	1,17%	0,50%	<1,70%

Postęp realizacji ww. celów jest monitorowany w cyklach kwartalnych w ramach sprawozdań z realizacji strategii, przedstawianych Komitetowi ESG, Zarządowi i Radzie Nadzorczej. Zakres i poziom celów podlega weryfikacji w corocznych procesach planistycznych i może być dostosowywany z uwzględnieniem dotychczasowej trajektorii realizacji założeń strategicznych Grupy Kapitałowej i czynników zewnętrznych, w tym regulacyjnych.

Mierniki operacyjne

Nazwa celu	Miernik
Stuprocentowa skuteczność w przeprowadzaniu postępowań powypadkowych	% terminowo przeprowadzonych postępowań powypadkowych
Stuprocentowa skuteczność przeprowadzania kontroli warunków pracy	% zrealizowanych audytów
Tworzenie kultury dbania o zdrowie	% zarejestrowanych uczestników w inicjatywach
Skuteczne dostarczanie informacji i wiedzy pracownikom	status realizacji obowiązkowych szkoleń e-learning poziom realizacji szkolenia rocznego poziom realizacji szkolenia terminowego poziom realizacji wymaganych szkoleń obowiązkowych poziom realizacji szkoleń nieobowiązkowych z kategorii ryzyka – Liczba godzin spędzonych na realizacji szkolenia poziom realizacji szkoleń nieobowiązkowych z kategorii ryzyka – Liczba uczestników szkoleń
Promowanie zatrudniania osób z niepełnosprawnościami	% osób z niepełnosprawnością pośród pracowników Banku
Dążenie do zmniejszenia różnicy w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn	Gender Pay Gap (wskaźnik nieskorygowanej luki wynagrodzeń między kobietami i mężczyznami)
Dążenie do zwiększania reprezentacji kobiet na stanowiskach kierowniczych Promontorio, Faro i Solaruco (PFS)	% kobiet na stanowiskach kierowniczych najwyższego szczebla (PFS)
Skuteczne realizowanie Polityki zgłaszania naruszeń (whistleblowing) i Procedury zgłoszeń wewnętrznych (ochrona sygnalisty)	średnia liczba zgłoszeń przekazanych na kanały whistleblowingowe w danym kwartale w przeliczeniu na 1 000 pracowników.
Skuteczne realizowanie Polityki kultury organizacyjnej Grupy Kapitałowej	Średni wynik badania zaangażowania i eNPS – obie te wartości uwzględniają cztery następujące czynniki: 1) Rekomenduję: mierzy prawdopodobieństwo rekomendowania Grupy Kapitałowej jako miejsca pracy przez pracownika, 2) Lojalność: mierzy prawdopodobieństwo pozostania pracownika w Grupie Kapitałowej w przypadku otrzymania podobnej oferty pracy od innego pracodawcy, 3) Przekonanie: mierzy prawdopodobieństwo rekomendowania przez pracownika produktów i usług Grupy Kapitałowej rodzinie i znajomym, 4) Zadowolenie z pracy: mierzy ogólną satysfakcję.
Skuteczne realizowanie Polityki „Zarządzanie Efektywnością Pracy w Grupie Santander Bank Polska”	% osób podlegających ocenie ma wystawioną ocenę roczną, % nowozatrudnionych pracowników ma przypisane cele obligatoryjne, % osób z poprawną strukturą celów.

Cele operacyjne jednostek, w tym cele dotyczące bezpośrednio pracowników, ustaliśmy na bazie celów strategicznych Grupy Kapitałowej. W Banku prowadzimy cykliczne badania, które pozwalają nam oceniać postępy w ich realizacji – nazwaliśmy je Barometrem TX. W pracę nad ustalaniem i monitorowaniem realizacji celów angażujemy pracowników – sposoby ich angażowania opisaliśmy szczegółowo w sekcji „Angażowanie pracowników i procedury współpracy z pracownikami ich przedstawicielami”.

Charakterystyka pracowników jednostki (S1-6)

W Grupie Kapitałowej na 31 grudnia 2024 roku było zatrudnionych 11 959 osób na podstawie umowy o pracę, z czego najwięcej w Banku⁸. Ponadto 7 014 osób świadczyło pracę na rzecz Grupy Kapitałowej, stanowiąc pozostałe zasoby pracownicze w rozumieniu standardów ESRS.

Poniższe dane dotyczą stanu na dzień 31 grudnia 2024 roku w przeliczeniu na osoby (tzw. headcount).

11 959 pracowników Grupy Kapitałowej, w tym:



10 216 w Banku



1 345 w Santander Consumer Bank



347 w Santander Leasing



117 w Santander Factoring



99 w Santander TFI S.A.



172 w Stellantis

W Grupie Kapitałowej przyjęliśmy zasadę, że pracownicy zatrudnieni w więcej niż jednej Spółce Grupy Kapitałowej są uwzględniani w raportowaniu w sposób następujący:

- Dla konsolidacji Grupy Kapitałowej: Każdy pracownik jest liczony tylko raz, niezależnie od liczby spółek w których jest zatrudniony. Pozwala to wyeliminować podwójne lub wielokrotne liczenie tej samej osoby w strukturze Grupy Kapitałowej.
- Dla danych poszczególnych Spółek Grupy Kapitałowej pracownik jest liczony w każdej spółce, w której jest formalnie zatrudniony. W związku z tym liczba pracowników wszystkich spółek różni się od liczby pracowników Grupy Kapitałowej.

> Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy na 31 grudnia 2024 roku

Grupa Kapitałowa	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
Zatrudnieni na czas nieokreślony	6 918	3 443	10 361
Zatrudnieni na czas określony	1 013	585	1 598
łącznie liczba pracowników	7 931	4 028	11 959
łącznie liczba etatów (FTE)	7 628	3 799	11 427

Pełny etat oznacza pracę w pełnym wymiarze czasu pracy, który zgodnie z art. 129 §1 Kodeksu Pracy wynosi 8 godzin na dobę i przeciętnie 40 godzin w przeciętnie pięciodniowym tygodniu pracy w przyjętym okresie rozliczeniowym.

⁸ Dane o pracownikach spółki Stellantis Financial Services Polska uwzględniają pracowników Platformy Usług Wspólnych, którzy są zatrudnieni w Polsce, ale obsługują klientów z zagranicy.

> Liczba pracowników w podziale na płeć i wymiar etatu na 31 grudnia 2024 roku

Grupa Kapitałowa

	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
Pełny etat	7 457	3 731	11 188
Niepełny etat	474	297	771
łącznie	7 931	4 028	11 959

> Liczba odejść (w przeliczeniu na osoby) i wskaźnik rotacji w 2024 roku

	Liczba odejść wśród pracowników	Wskaźnik rotacji pracowników⁹
Kobiety	1 150	14,4%
Mężczyźni	529	13,1%
łącznie	1 679	14,0%

W 2024 roku nie odnotowaliśmy w Grupie Kapitałowej znacznych wahań w liczbie pracowników, a te, które wystąpiły, wynikały ze standardowej rotacji pracowników. Liczba odejść obejmuje wszystkich pracowników, którzy zakończyli stosunek pracy w okresie sprawozdawczym, i może uwzględniać pracowników, którzy zmienili zatrudnienie w ramach Spółek Grupy Kapitałowej. Metodologia obliczania wskaźnika rotacji opiera się na porównaniu liczby odejść pracowników do średniego stanu zatrudnienia w Grupie Kapitałowej w danym okresie sprawozdawczym.

Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze jednostki (S1-7)

Osoby niebędące pracownikami zdefiniowaliśmy jako osoby, które wykonują pracę na rzecz Grupy Kapitałowej, ale nie są zatrudnione na podstawie standardowej umowy o pracę. Do tej kategorii zaliczają się:

- Osoby samozatrudnione – prowadzące działalność gospodarczą na własny rachunek, świadczące usługi na podstawie umów zawartych ze Spółką Grupy Kapitałowej;
- Osoby zatrudnione przez agencje pracy – pracujące na rzecz Spółki Grupy Kapitałowej, ale formalnie zatrudnione przez zewnętrzne agencje pracy tymczasowej;
- Osoby na umowach cywilnoprawnych – świadczące pracę na podstawie umów takich jak umowa o dzieło lub umowa zlecenia, zawartych bezpośrednio ze spółką Grupy Kapitałowej, które nie tworzą z tą spółką stosunku pracy w rozumieniu kodeksu pracy.

> Liczba osób niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze Grupy Kapitałowej w podziale na rodzaj zatrudnienia na 31 grudnia 2024 roku

	Liczba osób
Osoby samozatrudnione	1 904
Osoby zatrudnione przez agencje pracy	584
Osoby na umowach cywilnoprawnych	4 526
łącznie	7 014

Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego (S1-8)

W Grupie Kapitałowej nie funkcjonują układy zbiorowe. Jako przedstawicieli pracowników rozumiemy osoby wybrane przez pracowników do reprezentowania ich interesów, np. w ramach rad pracowników lub związków zawodowych. Zgodnie z polskim prawem, pracownicy mogą być reprezentowani przez związki zawodowe (Ustawa z dnia 23 maja 1991 r. o związkach zawodowych) lub inne formy przedstawicielstwa, np. radę pracowników, jeżeli spełnione są warunki ustawy z dnia 7 kwietnia 2006 r. o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji. Na 31 grudnia 2024 r. w Banku funkcjonowało 5

⁹ Wskaźnik rotacji to liczba odejść pracowników podzielona na średnią liczbę pracowników w ciągu roku.

organizacji związkowych, a w Santander Consumer Bank 3 organizacje związkowe. Ponadto w Santander Leasing i Stellantis funkcjonowały inne formy reprezentacji pracowników – rady pracownicze.

> Udział pracowników objętych układem zbiorowym oraz reprezentacją w związkach zawodowych

	2024 rok
% pracowników objętych (przynajmniej jednym) układem zbiorowym pracy	0,0%
% pracowników objętych reprezentacją w związkach zawodowych lub innych formach przedstawicieli pracowników	97,6%

Wskaźniki różnorodności (S1-9)

Zgodnie z wymogami ESRS kadre kierowniczą najwyższego szczebla zdefiniowaliśmy jako osoby zajmujące stanowiska na dwóch szczeblach poniżej organów administracyjnych i nadzorczych, czyli Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku jako jednostki dominującej. Definicja ta obejmuje również członków zarządów naszych Spółek Grupy Kapitałowej oraz osoby bezpośrednio im podlegające.

> Rozkład Zarządu i kadry kierowniczej wg płci w Grupie Kapitałowej na 31 grudnia 2024 roku

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Liczba osób w Zarządzie Banku jednostki dominującej	2	8	10
Rozkład procentowy	20%	80%	100%
Liczba pracowników w najwyższym kierownictwie Grupy Kapitałowej – (jeden i dwa szczeble poniżej organów administracyjnych i nadzorczych Grupy Kapitałowej)	77	125	202
Rozkład procentowy	38,1%	61,9%	100,0%

> Rozkład wieku pracowników Grupy Kapitałowej na 31 grudnia 2024 roku

	Liczba pracowników	Rozkład procentowy
Pracownicy do 30 roku życia	1 819	15,2%
Pracownicy pomiędzy 30 a 50 rokiem życia	7 724	64,6%
Pracownicy powyżej 50 roku życia	2 416	20,2%

Adekwatna płaca (S1-10)

Wszyscy pracownicy Grupy Kapitałowej otrzymują wynagrodzenia co najmniej na poziomie minimalnej płacy krajowej.

Zgodnie z definicją przyjętą w ESRS, adekwatna płaca oznacza wynagrodzenie wystarczające do zapewnienia godziwego poziomu życia pracownikom, uwzględniając ich podstawowe potrzeby oraz potrzeby ich rodzin. Adekwatna płaca powinna również umożliwiać oszczędzanie i aktywne uczestnictwo w życiu społecznym.

Unijna Dyrektywa 2022/2041 wprowadza dodatkowe wytyczne dotyczące adekwatnych płac minimalnych, których celem jest poprawa poziomu życia pracowników w państwach członkowskich. Polska jest obecnie w trakcie transponowania tej dyrektywy do prawa krajowego, a projektem ustawy regulującej minimalne wynagrodzenie zajmuje się Parlament.

Pomimo tego, że przepisy unijne nie zostały jeszcze w pełni wprowadzone, jako Grupa Kapitałowa przejęliśmy za punkt odniesienia krajową płacę minimalną (wynikającą z zapisów Ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę). Na dzień 31 grudnia 2024 roku obowiązującą w Polsce płacą minimalną była kwota 4 300 zł brutto miesięcznie oraz minimalna stawka godzinowa wynosząca 28,10 zł brutto (od 1 lipca 2024 roku).

Ochrona socjalna (S1-11)

Wszyscy pracownicy Grupy Kapitałowej są objęci pełną ochroną socjalną – są zabezpieczeni przed utratą dochodów w wyniku poważnych zdarzeń życiowych, takich jak choroba, bezrobocie, wypadki przy pracy, niepełnosprawność, urlop rodzicielski oraz przejście na emeryturę. Ochrona ta jest zapewniana zarówno przez systemy publiczne, jak i dodatkowe świadczenia oferowane przez poszczególne Spółki Grupy Kapitałowej (np. ubezpieczenie grupowe).

Bank i spółki Grupy Kapitałowej oferuje swoim pracownikom ochronę socjalną, która obejmuje:

- dofinansowanie dostępu do prywatnych placówek ochrony zdrowia dla pracowników i ich rodzin,
- opcja dofinansowanych lub darmowych ubezpieczeń grupowych,
- wsparcie w trudnych sytuacjach życiowych, np. w formie opieki psychologicznej lub świadczeń z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.

Osoby z niepełnosprawnościami (S1-12)

Jako Grupa Kapitałowa wspieramy zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami i przywiązujemy dużą wagę do tworzenia przyjaznego oraz wspierającego środowiska pracy. Zgodnie z ESRS S1-12, jako Grupa Kapitałowa raportujemy odsetek pracowników z orzeczeniem o niepełnosprawności w podziale na płeć. Informacje te są zbierane na podstawie orzeczeń dostarczanych dobrowolnie przez pracowników.

W polskim prawie definicja osoby z niepełnosprawnością znajduje się w Ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. Osoby te mają prawo do szczególnych uprawnień, takich jak skrócony czas pracy, dodatkowe przerwy czy dostosowanie stanowiska pracy, co jako Grupa Kapitałowa zapewniamy wszystkim pracownikom z orzeczeniem o niepełnosprawności.

> Liczba i odsetek pracowników z orzeczeniem o niepełnosprawności na 31 grudnia 2024 r.

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Liczba pracowników z orzeczeniem o niepełnosprawności	159	49	208
Odsetek pracowników z orzeczeniem o niepełnosprawności	1,9%	1,2%	1,7%

Mierniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności (S1-13)

Jako Grupa Kapitałowa uważamy rozwój pracowników za niezbędny warunek swojego sukcesu rynkowego. W każdej Spółce Grupy Kapitałowej przygotowaliśmy „szyte na miarę” szkolenia dopasowane do jej charakterystyki biznesowej i potrzeb organizacji.

Liczba godzin szkoleniowych oraz średnia liczba godzin na pracownika w Grupie Kapitałowej w roku 2024 odzwierciedlają nasze zaangażowanie w rozwój kompetencji pracowników. Szkolenia obejmują rozwój zarówno umiejętności zawodowych, jak i tych związanych z odpowiedzialnym zarządzaniem, zrównoważonym rozwojem oraz przestrzeganiem przepisów prawa. Jako Grupa Kapitałowa zapewniamy, że wszyscy pracownicy, niezależnie od płci, mają równy dostęp do szkoleń, co odzwierciedla nasze zaangażowanie w równouprawnienie i rozwój zawodowy.

> Liczba godzin szkoleniowych zapewnionych pracownikom Grupy Kapitałowej, w podziale na płeć. Stan na 31 grudnia 2024 roku

Płeć	Liczba ukończonych godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika
Kobiety	291 380	36,7
Mężczyźni	148 267	36,8
Łącznie / średnio	439 647	36,8

> Liczba godzin szkoleniowych zapewnionych pracownikom Grupy Kapitałowej, w podziale na kategorię zatrudnienia i płeć.
Stan na 31 grudnia 2024 roku

	Kobiety		Mężczyźni		Łącznie	
	Liczba ukończonych godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	Liczba ukończonych godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	Liczba ukończonych godzin szkoleniowych	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika
Kierownictwo wyższego szczebla	4 584	58,0	5 578	41,9	10 162	47,9
Kierownictwo średniego szczebla	19 169	21,3	13 740	21,0	32 909	21,1
Pozostali pracownicy	267 628	38,5	128 950	39,7	396 577	38,9
Łącznie / średnio	291 381	36,7	148 267	36,8	439 647	36,8

> **Odsetek pracowników, którzy w ostatnim roku podlegali przeglądowi wyników pracy i rozwoju kariery według płci i kategorii zatrudnienia. Stan na 31 grudnia 2024 roku**

	Kobiety	Mężczyźni	Łącznie
Kierownictwo wyższego szczebla	87	150	237
Kierownictwo średniego szczebla	856	622	1 478
Pozostali pracownicy	6 038	2 962	9 000
Łącznie pracownicy, którzy w ciągu roku podlegali przeglądowi wyników pracy i rozwoju kariery	6 981	3 734	10 715
% pracowników, którzy w ciągu roku podlegali przeglądowi wyników pracy i rozwoju kariery	88,0%	92,7%	89,6%

Wskaźnik faktycznie przeprowadzonych w stosunku do zaplanowanych przeglądów wyników pracy i rozwoju kariery na 31 grudnia 2024 roku wyniósł 96,4% – w analizie nie uwzględniliśmy przeglądów, które nie odbyły się z powodu odejść pracowników lub długotrwałych nieobecności. Wskaźnik faktycznie przeprowadzonych ocen przypadających na pracownika w okresie sprawozdawczym (kalkulowany jako liczba przeprowadzonych ocen w stosunku do liczby pracowników Grupy Kapitałowej) wynosi 0,90.

Mierniki bezpieczeństwa i higieny pracy (S1-14)

W 2024 roku nie odnotowaliśmy w Grupie Kapitałowej wypadków ciężkich lub śmiertelnych. Do zagrożeń związanych z pracą, które mogą stworzyć ryzyko poważne w skutkach, zaliczamy napad na bank, wypadek komunikacyjny, pożar, atak terrorystyczny oraz porażenie prądem elektrycznym. W 2024 roku żadne z tych zagrożeń nie spowodowało poważnych obrażeń wśród naszych pracowników. Ze względu na ograniczenia w zakresie zbierania danych, nie posiadamy pełnych informacji dotyczących potencjalnych wypadków czy urazów dotyczących osób niebędących pracownikami, ale żadne takie zdarzenia nie zostały nam zgłoszone.

> **Wypadki (incydenty) przy pracy. Stan na 31 grudnia 2024 roku**

Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku urazów związanych z pracą i złego stanu zdrowia związanego z pracą	0
Liczba wypadków związanych z pracą podlegających zgłoszeniu	39
Wskaźnik wypadków związanych z pracą na milion przepracowanych godzin	2,06
Liczba przypadków złego stanu zdrowia związanego z pracą podlegającego zgłoszeniu	0
Liczba dni straconych z powodu urazów związanych z pracą oraz złego stanu zdrowia związanego z pracą	1 012

Niniejsza tabela przedstawia kluczowe wskaźniki dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP) w Grupie Kapitałowej. Dane te obejmują zarówno liczbę, jak i wskaźniki wypadków przy pracy oraz związane z nimi kwestie zdrowotne w okresie sprawozdawczym:

- Liczba ofiar śmiertelnych w wyniku urazów związanych z pracą i złego stanu zdrowia związanego z pracą – obejmuje liczbę osób, które zmarły na skutek urazów odniesionych w pracy lub w wyniku złego stanu zdrowia powiązanego z warunkami pracy. Dane te uwzględniają zarówno pracowników, jak i inne osoby pracujące w lokalizacjach należących do jednostki, o ile incydenty te były związane z pracą i zostały zareportowane.
- Liczba wypadków związanych z pracą podlegających zgłoszeniu – liczba wypadków, które miały miejsce w trakcie wykonywania obowiązków służbowych i które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa muszą być zgłoszone do odpowiednich organów.
- Wskaźnik wypadków związanych z pracą podlegających zgłoszeniu – wskaźnik ten mierzy liczbę wypadków zgłoszonych w przeliczeniu na milion godzin przepracowanych przez pracowników.
- Liczba przypadków złego stanu zdrowia związanego z pracą podlegającego zgłoszeniu – liczba przypadków zdrowotnych problemów związanych z pracą, które muszą zostać zgłoszone zgodnie z przepisami prawa. Obejmuje przypadki chorób zawodowych, takich jak zaburzenia układu mięśniowo-szkieletowego, problemy krążeniowe.
- Liczba dni straconych z powodu urazów związanych z pracą oraz złego stanu zdrowia związanego z pracą – liczba dni, w których pracownicy byli nieobecni z powodu urazów lub złego stanu zdrowia związanego z pracą. Wlicza się tu pełne dni kalendarzowe, niezależnie od tego, czy były to dni robocze, weekendy, czy dni ustawowo wolne od pracy. Metodologia zbierania tych danych podlega ograniczeniom ze względu na sposób zgłaszania i dokumentowania przypadków oraz kwestie ochrony danych osobowych.

Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym (S1-15)

Jako Grupa Kapitałowa dokaładamy starań, aby zapewnić naszym pracownikom wsparcie w godzeniu obowiązków zawodowych z życiem rodzinnym. W 2024 roku wszyscy pracownicy mieli pełne prawo do korzystania z różnych form urlopów związanych z rodziną, w tym urlopu macierzyńskiego, ojcowskiego, rodzicielskiego oraz opiekuńczego. Te urlopy obejmują czas poświęcony na opiekę nad nowonarodzonymi dziećmi, nieobecności z tytułu opieki nad członkami rodziny czy opiekę nad dziećmi z powodu ich choroby.

W niniejszej części raportu przedstawiamy dane dotyczące odsetka pracowników uprawnionych do korzystania z tych urlopów oraz odsetka tych, którzy faktycznie z nich skorzystali w 2024 roku, z podziałem na płeć. Te dane pomagają nam zrozumieć, w jaki sposób nasze polityki prorodzinne są wykorzystywane w praktyce oraz jak wspieramy pracowników w utrzymaniu równowagi między życiem zawodowym i prywatnym.

> Pracownicy, którzy skorzystali z urlopów związanych z rodziną w 2024 roku w podziale na płeć

	Kobiety	Mężczyźni	łącznie
Odsetek pracowników uprawnionych do korzystania z urlopu ze względów rodzinnych	100%	100%	100%
Odsetek pracowników, którzy skorzystali z urlopu ze względów rodzinnych*	30,7%	16,4%	25,9%

* W kalkulacji tego miernika uwzględniamy urlopy macierzyńskie, ojcowskie, rodzicielskie, wychowawcze, adopcyjne i opiekuńcze.

W Banku oraz w spółkach Grupy Kapitałowej stosujemy rozwiązania, które wspierają równowagę między życiem zawodowym i prywatnym pracowników. Są to rozwiązania, które wykraczają poza wymogi prawne, takie jak: elastyczne godziny pracy, praca hybrydowa oraz dodatkowe godziny lub dni wolne. Przykładowe działania w Banku obejmują:

- elastyczne godziny pracy dla rodziców dzieci poniżej 8 r.ż., jak również możliwość czasowego obniżenia wymiaru pracy,
- praca hybrydowa: praca zdalna w wymiarze 2-3 dni w tygodniu (na stanowiskach, które na to pozwalają),
- dodatkowe dni/godziny wolne: 21 dni dodatkowego urlopu po wykorzystaniu urlopu macierzyńskiego lub rodzicielskiego, 1 dodatkowy dzień wolny pod warunkiem braku zaległego urlopu na 1 stycznia, „2 godziny dla rodziny” dla wszystkich pracowników.

Mierniki wynagrodzeń (nieskorygowana luka płacowa i całkowite wynagrodzenie) (S1-16)

W tabeli przedstawiamy dane dotyczące wynagrodzeń pracowników Grupy Kapitałowej na 31 grudnia 2024 roku. Nieskorygowana luka płacowa została obliczona zgodnie z wymogami ESRS. Uwzględnia średnie wynagrodzenie brutto na godzinę wszystkich pracowników zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w okresie sprawozdawczym, co pozwala na przejrzystą i dokładną ocenę różnic w wynagrodzeniach między płciami. Jako wynagrodzenie podstawowe rozumiemy wynagrodzenie zasadnicze brutto wynikające wprost z podpisanej z pracownikiem umowy. Z kolei wynagrodzenie pełne zawiera również pozostałe stałe składniki wynagrodzenia (dodatki, stałe świadczenia) oraz zmienne (takie jak premie, nagrody czy prowizje). Nieskorygowana luka płacowa porównuje wynagrodzenie kobiet i mężczyzn zatrudnionych na różnych poziomach zaszczerowania i stanowiskach oraz w różnych lokalizacjach. Wskaźnik prezentuje więc wartość inną niż wskaźnik Equal Pay Gap podany w sekcji S1-5.

> Nieskorygowana luka płacowa na 31 grudnia 2024 roku

Luka płacowa dla wynagrodzenia podstawowego	33,94%
Luka płacowa dla wynagrodzenia pełnego	34,50%

Roczny wskaźnik całkowitego wynagrodzenia na 31 grudnia 2024 roku

Współczynnik całkowitego wynagrodzenia odzwierciedla stosunek rocznego łącznego wynagrodzenia najlepiej zarabiającej osoby w Grupie Kapitałowej do mediany rocznego łącznego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyjątkiem tej najlepiej zarabiającej osoby). Uwzględnia on wszystkie składniki stałego i zmiennego wynagrodzenia najlepiej zarabiającej osoby przyznanego jej w 2024 roku. Współczynnik ten wynosi 1:73,77 przy uwzględnieniu wynagrodzenia zmiennego przyznanego tej osobie w 2024 roku za rok 2023 w pełnej wysokości, łącznie z kwotą, której wypłata jest odroczone na okres 5 lat i podlega spełnieniu dodatkowych warunków. Gdyby natomiast uwzględnić tylko nieodroczone, wypłacone w gotówce część wynagrodzenia zmiennego przyznanego w 2024 za rok 2023, wskaźnik ten wniósłby 1:40,82.

Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka (S1-17)

W 2024 roku w Grupie Kapitałowej nie zarejestrowaliśmy żadnych przypadków dyskryminacji, w tym molestowania ani poważnych incydentów związanych z naruszeniem praw człowieka. W związku z tym nie zostały na Grupę Kapitałową nałożone grzywny, kary, ani nie zostały wypłacone odszkodowania na skutek skarg pracowniczych.

Pracownicy zgłosili 15 skarg przez wewnętrzne kanały zgłaszania naruszeń. W okresie sprawozdawczym nie odnotowaliśmy zgłoszeń wniesionych do zewnętrznych organów (do krajowych punktów kontaktowych ds. Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych).

Liczba zarejestrowanych potwierdzonych przypadków dyskryminacji, w tym molestowania	0
Liczba skarg zgłoszonych przez pracowników za pomocą kanałów zgłaszania skarg, uwzględniając kwestie dyskryminacji lub inne naruszenia	15
Liczba skarg złożonych do krajowych punktów kontaktowych ds. Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych	0
Łączna kwota grzywien, kar oraz odszkodowań wypłaconych w wyniku przypadków dyskryminacji, w tym molestowania i innych skarg związanych z naruszeniem praw pracowniczych	0
Liczba poważnych incydentów związanych z naruszeniem praw człowieka	0
Liczba poważnych incydentów dotyczących praw człowieka związanych z siłą roboczą, które są przypadkami nieprzestrzegania Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, Deklaracji Międzynarodowej Organizacji Pracy lub Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw międzynarodowych	0
Łączna kwota grzywien, kar i odszkodowań za szkody powstałe w wyniku incydentów dotyczących poszanowania praw człowieka związanych z siłą roboczą jednostki	0

3.2. Nasi klienci – konsumenci i użytkownicy końcowi (ESRS S4)

3.2.1 Zarządzanie oddziaływaniem, ryzykiem i możliwościami

Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi (S4-1)

Wpływy i ryzyka związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi

Standard ESRS S4 odnosi się do konsumentów i użytkowników końcowych, którzy w kontekście działalności Grupy oznaczają klientów korzystających z oferowanych przez nas produktów i usług finansowych. Klienci, obok pracowników, są w centrum naszej aktywności i stanowią fundament naszej strategii na lata 2024-2026.

Konsumentami i użytkownikami końcowymi są osoby fizyczne, które korzystają z kont bankowych, kredytów, produktów inwestycyjnych czy usług doradczych, ale też z placówek czy bankowości internetowej. Dbamy o to, aby nasze produkty i usługi spełniały ich potrzeby, a także były zgodne z najwyższymi standardami jakości, bezpieczeństwa i transparentności.

Relacje z klientami są dla nas priorytetem, co znajduje odzwierciedlenie w wynikach analizy podwójnej istotności. W obszarze konsumentów i użytkowników końcowych zostały zidentyfikowane wpływy i ryzyka w następujących obszarach:

- Oddziaływanie informacji – jako Grupa Kapitałowa wpływamy na edukację klientów detalicznych, jakość informacji i ochronę ich danych, proces rozpatrywania skarg i zapytań oraz przejrzystość cen. W tych samych obszarach identyfikujemy również ryzyka – związane z cyberatakami i innymi naruszeniami bezpieczeństwa wynikającymi z błędów ludzkich, niewystarczającą przejrzystością cen czy procesem rozpatrywaniem zgłoszeń.
- Włączenie społeczne – w tym obszarze kluczowe znaczenie ma zapewnienie dostępu do naszych produktów i usług wszystkim klientom, w tym osobom należącym do grup wrażliwych. Wywieramy wpływ również poprzez zapewnianie edukacji finansowej i ochronę przed nadużyciami finansowymi.

Zdajemy sobie sprawę, że jako Grupa Kapitałowa jesteśmy zależni od naszych klientów – stanowią oni podstawę naszego modelu biznesowego, ich zaufanie są dla nas nadrzędne. Aby zarządzać tą zależnością w Grupie Kapitałowej funkcjonują systemy zarządzania ryzykiem (szerzej opisane w rozdziale XI „Zarządzanie ryzykiem i kapitałem”, a także podejmujemy szereg działań dotyczących monitorowania doświadczeń klientów, ochrony ich danych, transparentności produktów i usług – działania te zostały szerzej opisane w dedykowanych podrozdziałach.

W procesie analizy podwójnej istotności nie zidentyfikowaliśmy materialnych wpływów, które byłyby powszechne i systemowe. Zidentyfikowane wpływy są związane z charakterem działalności. Jako Grupa Kapitałowa nie oferujemy produktów ani usług, które: są z natury szkodliwe dla ludzi lub zwiększają ryzyko chorób przewlekłych, produktów które negatywnie wpływają na prawa człowieka w zakresie wolności wypowiedzi.

W celu zarządzania tymi wpływami i ryzykami w Grupie Kapitałowej funkcjonuje szereg polityk, które pomagają nam realizować cele strategiczne. Prowadzimy liczne działania, których skuteczność na bieżąco mierzymy.

Polityki zarządzania wpływami, ryzykami i szansami w relacjach z klientami

Polityki dotyczące zarządzania wpływami i szansami w relacjach z klientami odnoszą się do całej Grupy Kapitałowej z wyjątkiem spółki Santander Factoring, które nie obsługują klientów indywidualnych. Do zarządzania tym obszarem odnoszą się polityki zarówno o zasięgu przekrojowym, dotyczące wszystkich interesariuszy, jak również takie, które adresują konkretne elementy działalności związane bezpośrednio z zarządzaniem wpływami, ryzykami i szansami w odniesieniu do klientów.

We wszystkich Spółkach Grupy Kapitałowej obsługujących klientów indywidualnych funkcjonuje „Polityka zarządzania doświadczeniami klientów (CX)”, która jest kluczowym dokumentem regulującym sposób zarządzania istotnymi ryzykami i szansami związanymi z klientami. Polityka ta nie przewiduje obecnie odrębnych zapisów dotyczących szczególnych grup konsumentów, takich jak osoby o niskich dochodach, osoby starsze czy wykluczone cyfrowo, ale jej realizacja uwzględni potrzeby takich grup w ramach ogólnych działań operacyjnych. „Polityka zarządzania doświadczeniami klientów” jest dokumentem wewnętrznym, jednak ogólne podejście Banku do obsługi klienta i zarządzania relacjami z konsumentami jest komunikowane na bieżąco za pośrednictwem:

- strony internetowej Banku,
- materiałów informacyjnych udostępnianych klientom,
- działań komunikacyjnych prowadzonych przez różne kanały, takie jak media społecznościowe czy kampanie mailingowe.

W Grupie Kapitałowej funkcjonują również inne polityki, które wspierają zarządzanie wpływami, ryzykami i szansami w relacjach z klientami, w tym adresujące kwestie ochrony danych, przejrzystości cenowej, przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu czy etycznej sprzedaży. Najwyższym szczeblem odpowiedzialnym za wdrożenie polityk jest zwyczajowo Zarząd, chyba że w treści zaznaczono inaczej. W Banku i wybranych spółkach z Grupy Kapitałowej (Santander TFI, Santander Leasing) stosujemy „Politykę ochrony konsumentów”. Opisuje ona zasady, których przestrzegamy w odniesieniu do:

- rzetelnego traktowania konsumentów,
- klientocentrycznego modelu produktów i usług,
- przejrzystej komunikacji z konsumentami,
- odpowiedzialnych praktyk sprzedażowych,
- odpowiedzialnej polityki cenowej.

Polityka ta definiuje klientów wrażliwych oraz sposób ich identyfikacji i obsługi. Opisuje, jak chronimy konsumentów przed nadmiernym zadłużeniem dzięki odpowiedzialnemu udzielaniu kredytów oraz jak prowadzimy odpowiedzialną windykację i odzyskiwanie należności. Dokument określa też zasady ochrony danych klientów oraz zapobiegania oszustwom i nadużyciom. Definiuje zasady, według których obsługujemy reklamacje. Wreszcie dotyka kwestii edukacji finansowej konsumentów, w tym tej ogólnej i dotyczącej produktów bankowych. Zasady tej polityki stosujemy na etapie projektowania produktów i usług, ich komunikacji oraz obsługi klienta. Komórka ds. zapewniania zgodności odpowiada za to, żeby organy decyzyjne Banku, w tym Zarząd i odpowiednie komitety, otrzymywały informacje niezbędne do skutecznego nadzorowania kwestii ochrony konsumentów.

Zgodnie z „Polityką ochrony konsumentów” klient wrażliwy to konsument, który ze względu na swoją sytuację osobistą jest bardziej niż inni narażony na negatywne skutki lub straty finansowe lub osobiste. Sygnały wskazujące na to, że konsument może być podatny na zagrożenia, obejmują m.in.: niepełnosprawność, ograniczenia związane z wiekiem, niezdolność do pracy, poważną chorobę, niski poziom wykształcenia, trudną sytuację ekonomiczną lub osobistą. Kryteria wrażliwości bierzemy pod uwagę przy projektowaniu produktów i usług oraz w kluczowych procesach mających znaczący wpływ na konsumentów, takich jak: zarządzanie nadużyciami, obsługa reklamacji oraz udzielanie i windykacja kredytów. Pracownicy, którzy mają kontakt z konsumentami, przechodzą szkolenia, aby umieć identyfikować i obsługiwać klientów wrażliwych. Wyniki działań w tym obszarze monitorują komórka ds. zgodności oraz Zarząd.

Oprócz tego stosujemy „Politykę komercjalizacji produktów i usług w Santander Bank Polska S.A.”. Opisuje ona proces akceptacji nowych lub modyfikowanych produktów i usług Grupy Kapitałowej, jak również proces monitoringu w cyklu ich życia. Z pomocą tej polityki chronimy konsumentów i ograniczamy ryzyka związane z naszymi produktami i usługami, w tym ryzyko braku zgodności, niewłaściwego postępowania (conduct) i reputacyjne. Zgodnie z tą Polityką, dążymy do oferowania produktów i usług dopasowanych do potrzeb klientów oraz promujemy dobre praktyki w zakresie sprzedaży. Dokument ten określa proces decyzyjny poprzedzający dopuszczenie produktów i usługi do sprzedaży. Obejmuje to zarówno opiniowanie przez odpowiednie jednostki

specjalistyczne, jak i podejmowanie decyzji, w którym kluczową rolę odgrywa Lokalny Komitet Marketingu i Monitoringu Produktów (LMMC). Nasza polityka komercjalizacji produktów i usług opisuje zasady, które odnoszą się do:

- rzetelnego traktowania klientów,
- szkoleń dla pracowników, aby zapewnić im odpowiednią wiedzę na temat produktów i usług, które sprzedają, oraz związanych z nimi ryzyk,
- edukacji klientów, aby ułatwić im wybór odpowiednich produktów i usług oraz pozwolić im zrozumieć, jak one funkcjonują,
- ochrony danych osobowych klientów,
- zapobiegania przestępstwom finansowym,
- odpowiedzialnego wdrażania innowacji (bez straty dla klientów),
- zasad wynagradzania pracowników, tak by chronić klientów, w tym powiązania oceny wyników pracownika z jakością i skutecznością obsługi w odniesieniu do zarządzania ryzykiem i kontroli.

> Lista polityk dotyczących zarządzania wpływami, ryzykami i szansami w relacjach z klientami (MDR-P)

Polityka	Opis treści polityki	Zakres podmiotowy polityki i wyłączenia
Polityka Zarządzania Doświadczeniami Klientów (CX)	<p>Celem polityki jest podnoszenie klientocentrycznej dojrzałości banku i jego pracowników oraz skuteczne zarządzanie procesem budowania pozytywnych doświadczeń klientów. Zawiera opis procesu zarządzania doświadczeniami klienta.</p> <p>Adresowane IRO: <i>Niezagwarantowanie klientom dobrobytu finansowego, użyteczności i dostępności usług finansowych poprzez brak ustanowienia modyfikacji produktu i/lub brak monitorowania ich skutecznego wdrożenia. Brak odpowiedniego zasięgu i użyteczności produktów dla całego społeczeństwa i/lub przyczynianie się do stworzenia przeszkód w dostępie do produktów finansowych wynikające z procesu projektowania produktów i usług</i></p>	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)
Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju	<p>W Polityce podkreślamy nasze zobowiązanie do tworzenia wartości dla klientów poprzez promowanie odpowiedzialnych praktyk bankowych, uwzględniających aspekty środowiskowe, społeczne i ładu korporacyjnego.</p> <p>Adresowane IRO: <i>Brak dostępu do produktów i usług dla klientów wrażliwych poprzez brak identyfikacji produktów i/lub usług w katalogu, które naruszają zasady inkluzywności i/lub dostępności. Brak odpowiedniego zasięgu i użyteczności produktów dla całego społeczeństwa i/lub przyczynianie się do stworzenia przeszkód w dostępie do produktów finansowych wynikające z procesu projektowania produktów i usług</i></p>	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)
Polityka Marki i Marketingu	<p>Polityka określa kryteria definiowania i regulowania strategii oraz realizacji i kontroli funkcji zarządzania marką i marketingiem.</p> <p>Celem Polityki jest ustalenie zasad działania funkcji marketingu, zapewnienie spójności marki Santander oraz ustalenie zasad współpracy w ramach globalnej Grupy Santander w zakresie marketingu i marki. Dokument wyznacza jednolite zasady, odpowiedzialność oraz kluczowe procesy w obszarze zarządzania marką, marketingu oraz komunikacji.</p> <p>Adresowane IRO: <i>Niezagwarantowanie przejrzystości cen dla klientów wynikający z dopuszczenia się przez Bank nadużyć cenowych bez uprzedniego powiadomienia lub uzasadnienia. Ryzyko wynikające z niezagwarantowania przejrzystości cen dla klientów wynikające z dopuszczania się przez Bank nadużyć cenowych bez uprzedniego powiadomienia lub uzasadnienia</i></p>	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem Santander Consumer Banku i spółek Stellantis)
Polityka 5 zasad cyberbezpieczeństwa	<p>Polityka promuje odpowiedzialne korzystanie zasobów IT przez pracowników Banku, opierając się na pięciu kluczowych zasadach cyberbezpieczeństwa. Jej celem jest minimalizacja ryzyka utraty lub wycieku informacji oraz ochrona zasobów IT przed cyberzagrożeniami.</p> <p>Adresowane IRO: <i>Edukacja klientów detalicznych w zakresie zagrożeń online i sposobów ich ograniczenia. Jakość informacji i ochrona danych nie są gwarantowane klientom wrażliwym w zakresie sposobu, w jaki ich dane są wykorzystywane, przechowywane i udostępniane lub nie zapewnia wystarczającego zrozumienia przez klienta, w jaki sposób dane są użytkowane. Brak ochrony prywatności klientów wynikający z infrastruktury baz danych i oprogramowania do obsługi danych wykorzystywanych przez Bank do hostowania i zarządzania wszystkimi operacjami. Ryzyko związane z cyberatakami zagrażającymi prywatności danych klientów. Ryzyko poważnych naruszeń bezpieczeństwa spowodowanych złośliwymi praktykami lub błędami ludzkimi popełnionymi przez pracowników, takimi jak korzystanie z nieautoryzowanego oprogramowania, naruszenia przez użytkowników technicznych, eksfiltracja lub wyciek informacji. Ryzyko wynikające z naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych dla klientów wrażliwych.</i></p>	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)
Polityka obsługi reklamacji, zapytań oraz analizy przyczyn	<p>W dokumencie zdefiniowane są zasady związane z rozpatrywaniem problemów zgłaszanych przez klientów obecnych i potencjalnych (zapytania, reklamacje zgłaszane różnymi kanałami) oraz z analizą przyczyn powstawania reklamacji.</p> <p>Adresowane IRO: <i>Zapytania, skargi i roszczenia klientów nie są rozpatrywane i nie powodują koniecznych zmian i modyfikacji z powodu braku systemów i procesów. Ryzyko</i></p>	Bank

	wynikające z nierozpatrywania i adresowania zapytań, skarg i roszczeń klientów z powodu braku skutecznych systemów.	
Generalny Kodeks Postępowania	Określa standardy etyczne oraz zasady postępowania, którymi powinni się kierować wszyscy pracownicy Grupy Kapitałowej, również w relacjach z klientami (np. w kontekście sprzedaży produktów i usług bankowych, upominków i zaproszeń, konfliktów interesów). Adresowane IRO: Niezagwarantowanie przejrzystości cen dla klientów wynikający z dopuszczenia się przez Bank nadużyć cenowych bez uprzedniego powiadomienia lub uzasadnienia.	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)
Polityka ochrony konsumentów	Definiuje klienta wrażliwego i określa zasady współpracy z klientem wrażliwym Adresowane IRO: Brak dostępu do produktów i usług dla klientów wrażliwych poprzez brak identyfikacji produktów i/lub usług w katalogu, które naruszają zasady inkluzywności i/lub dostępności. Niezapewnienie dodatkowych warunków klientom wrażliwym w procesach windykacyjnych lub odzyskaniem należności poprzez ich nieprawidłową identyfikację. Nadużycia finansowe wobec klientów wrażliwych wynikające z braku prewencyjnego monitoringu transakcyjności wśród osób posiadających opiekunów prawnych. Ryzyko wynikające z naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych dla klientów wrażliwych.	Bank, Santander Leasing, Santander TFI
Polityka komercjalizacji produktów i usług	Proces akceptacji nowych lub modyfikowanych produktów i usług Grupy Kapitałowej, jak również proces ich monitoringu w cyklu ich życia. Za politykę odpowiada Zarząd i Rada Nadzorcza. Adresowane IRO: Brak odpowiedniego zasięgu i użyteczności produktów dla całego społeczeństwa i/lub przyczynianie się do stworzenia przeszkód w dostępie do produktów finansowych wynikające z procesu projektowania produktów i usług.	Bank, Santander Leasing, Santander Factoring, Santander TFI

Podjęcie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań (S4-4) (MDR-A)

W 2024 roku podjęliśmy szereg działań w zakresie zarządzania istotnymi oddziaływaniami związanymi z konsumentami i użytkownikami końcowymi. Działania te realizujemy w trybie ciągłym i będą one kontynuowane i dostosowywane w kolejnych latach Więcej szczegółów na temat realizowanych działań i inicjatyw w obszarze konsumentów i użytkowników końcowych znajduje się w podrozdziałach S4-1, S4-3. oraz rozdz. VI - „Relacje z klientami” i rozdz. VIII „Rozwój działalności biznesowej w 2024 r.”

Zarządzanie doświadczeniami klienta

Dbanie o satysfakcję klientów jest jednym z kluczowych elementów naszej strategii. Ten wymiar opisuje kierunek strategiczny Total Doświadczenie, w którym przyjęliśmy wskaźnik NPS (ang. Net Promoter Score) jako główny miernik doświadczenia klienta. Zarządzamy nim systemowo, zgodnie z „Polityką zarządzania doświadczeniami klienta (CX)” obowiązującą w Grupie Kapitałowej.

Zgodnie z zapisami polityki, dla wszystkich segmentów prowadzimy regularne badania NPS i atrybutów wpływających na satysfakcję klienta. Naszą wiedzę o kliencie wzbogacają także inne źródła np.: dodatkowe badania kanałów kontaktu, analiza reklamacji czy głosu klienta w media społecznościowych.

Na podstawie tych informacji każdy z segmentów biznesowych określa priorytety i opracowuje roczny plan działań. Identyfikujemy zarówno pozytywne, jak i negatywne wpływy na klientów, aby odpowiednio nimi zarządzać. Postępy w realizacji celów związanych z satysfakcją klienta Banku są monitorowane w cyklu kwartalnym z udziałem Zarządu.

Polityka CX opisuje nie tylko proces zarządzania satysfakcją klienta w Banku, ale także formalizuje zestaw obligatoryjnych standardów klientocentrycznych dotyczących komunikacji i prostoty języka, obsługi we wszystkich kanałach oraz badań i projektowania rozwiązań dla klientów. Rolą standardów jest stała poprawa jakości i spójności doświadczenia klienta bez względu na wybrany przez niego kanał kontaktu.

Jako Grupa Kapitałowa przyjęliśmy podejście, które nazywamy „klientocentrycznością”. Zgodnie z naszą strategią chcemy być rynkowym liderem pod względem jakości obsługi, skoncentrowanym na potrzebach i oczekiwaniach klientów. Przyjęte przez nas normy obejmują:

- standard projektowania produktów i usług „Kompas”, który opiera się na klientocentrycznych zasadach nowoczesnego projektowania,
- standard prostej komunikacji „Rzecz jasna”, który wdrożyliśmy zarówno w procesie wymiany informacji z klientami, jak wewnętrznie,
- standard empatycznej obsługi, w którym coraz większe znaczenie ma łączenie rozwiązań cyfrowych z obsługą klientów w oddziale.

Standardy obsługi klienta dotyczą każdego etapu cyklu relacji z klientem – od momentu zainteresowania naszą ofertą do zakończenia relacji biznesowej. Zgodnie z „Polityką Informacyjną Santander Bank Polska S.A.” dbamy o rzetelną, wyczerpującą i terminową komunikację do klientów, zarówno obecnych jak i potencjalnych w zakresie świadczonych usług i oferowanych produktów oraz informacji o kondycji finansowej Banku. Nadrzędnym celem komunikacji z klientem jest umożliwienie mu pełnego zrozumienia zasad i oferty Banku, aby mógł świadomie i odpowiedzialnie podejmować decyzje o korzystaniu z konkretnych produktów. Informujemy klientów o zmianach w posiadanych produktach i usługach, z zachowaniem terminów ustawowych i umownych, ofercie Banku, zasadach korzystania z produktów i usług oraz odpowiadamy na zapytania i wątpliwości klientów.

Wybrane zasady standardu obsługi klienta w Grupie Kapitałowej:



mówimy do klientów
prosto i zrozumiale,



wspieramy edukację finansową
klientów oraz informujemy
o zasadach cyberbezpieczeństwa



szanujemy różnorodność klientów
i wspieramy osoby z niepełnosprawnością
– tak, by każdy czuł się dobrze
w naszej Grupie Kapitałowej



pomagamy klientom nawet
w sprawach niezwiązanych z Bankiem.
Z własnej inicjatywy robimy dla nich
więcej niż się spodziewają



podpowiadamy nowoczesne
i ekologiczne rozwiązania
obsługi bez papieru



informujemy o działaniach
charytatywnych i zachęcamy klientów
do udziału

Prawa człowieka w odniesieniu do klientów

W ramach naszych zobowiązań dotyczących ochrony praw człowieka w relacjach z klientami i użytkownikami końcowymi jako Grupa Kapitałowa opieramy się na zapisach „Generalnego Kodeksu Postępowania” i „Polityki odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”. Ten ostatni dokument obejmuje kompleksowe podejście do zarządzania kwestiami związanymi z prawami człowieka, zrównoważonym rozwojem i odpowiedzialnością wobec interesariuszy.

W obszarze relacji z klientami jako Grupa Kapitałowa zobowiązujemy się do:

- Równego traktowania klientów: niezależnie od pochodzenia, płci, wieku, wyznania czy statusu społecznego, wszyscy klienci są traktowani w sposób sprawiedliwy i równy, zgodnie z zasadami odpowiedzialnej bankowości.
- Ochrony prywatności i danych osobowych: kluczowym elementem polityki jest zagwarantowanie bezpieczeństwa danych klientów, zgodnie z przepisami prawa, w tym z RODO, oraz międzynarodowymi standardami dotyczącymi ochrony prywatności.
- Odpowiedzialnego marketingu: dążymy do tego, aby oferowane produkty były przedstawiane w sposób uczciwy, przejrzysty i zrozumiały, zgodnie z zasadami etyki i transparentności.

Dodatkowo nasze polityki i działania w zakresie praw człowieka odnoszą się do międzynarodowych standardów, takich jak:

- Wytyczne ONZ dotyczące Biznesu i Praw Człowieka,
- Powszechna Deklaracja Praw Człowieka,
- Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych,
- Zasady Odpowiedzialnej Bankowości (UNEP FI).

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 roku w Grupie Kapitałowej nie odnotowano przypadków naruszeń praw człowieka. W Grupie funkcjonują polityki mające na celu zarządzanie wpływem na konsumenta i użytkownika końcowego, w tym na prawa człowieka. Procesy te obejmują zasady odpowiedzialnej sprzedaży, ochrony danych, mechanizmy zgłaszania i rozpatrywania skarg – szczegółowe informacje znajdują się w dalszej części oświadczenia.

Transparentna komunikacja

Rozumiemy, że transparentna komunikacja stanowi jeden z kluczowych elementów efektywnej współpracy z klientem. Wiemy, jak ważne jest efektywne przekazywanie informacji, przejrzyste zasady i regulaminy, jak również wstuchiwanie się w głos klienta i wyciąganie wniosków.

W Grupie Kapitałowej standardy w zakresie komunikacji z klientem określają:

- „Polityka Marki i Marketingu”, która wyznacza jednolite zasady, odpowiedzialność oraz kluczowe procesy w obszarze zarządzania marką, marketingu oraz komunikacji;
- „Polityka zarządzania doświadczeniami klienta (CX)”, która określa m.in. system komunikacji zapewniający klientom spójne doświadczenia związane z marką Santander.

W tworzeniu materiałów informacyjnych, komunikacji marketingowej czy organizacji wydarzeń kierujemy się zasadą uczciwego i kompletnego informowania o produktach Banku i Grupy Kapitałowej. Komunikację do klientów tworzymy w sposób prosty i zrozumiały, z uwzględnieniem charakterystyki grupy docelowej, zamieszczając w niej wszystkie obowiązkowe informacje wynikające z przepisów oraz standardów określonych przez organy nadzoru finansowego. Materiały informacyjne i reklamowe dotyczące produktów i usług oferowanych przez Bank przygotowujemy i udostępniamy zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasad uczciwej konkurencji.

Jako Bank jesteśmy sygnatariuszem „Kodeksu etyki bankowej” oraz „Deklaracji banków w sprawie standardu prostego języka”. Systematycznie wprowadzamy zasady prostego języka w umowach i innych dokumentach, które dzięki zastosowaniu tych zasad stają się bardziej zrozumiałe i czytelne dla klientów. W przygotowaniu komunikacji kierujemy się zasadami: jednolitości, spójności, przejrzystości oraz neutralności.

Dostosowujemy praktyki komunikacyjne, marketingowe i sprzedażowe do obowiązującego prawa oraz standardów etycznych. Zobowiązujemy się:

- Informować o istotnych zmianach w przepisach i wytycznych regulatorów (m.in. w formie komunikatów w aplikacji mobilnej i internetowej),
- monitorować wdrażanie projektów regulacyjnych,
- stosować procedury akceptacji nowych produktów i istotnych zmian w produktach,
- weryfikować wzorce umowne, komunikację i reklamę, procedury oraz szkolenia oraz cyklicznie monitorować procesy i produkty.

Ogólne zasady przygotowywania i weryfikowania materiałów marketingowych wyznacza również „Podręcznik reklamy i komunikacji marketingowej Santander Bank Polska S.A.”. Szczegółowe standardy dla danej grupy produktowej zawarte są w wytycznych opracowywanych przez Pion Zgodności i Przeciwdziałania Przestępczości Finansowej. Podstawową zasadą jest to, że materiał marketingowy powinien być rzetelny, uczciwy, prawdziwy oraz napisany zrozumiałym i prostym językiem, dostosowanym do odbiorcy. Przed publikacją każdy materiał weryfikujemy pod kątem spełniania standardów, opisanych w wytycznych. Ponadto cyklicznie odbywają się szkolenia i warsztaty dla jednostek przygotowujących komunikację marketingową, które wzmacniają wiedzę i umiejętności pracowników.

W Banku zdajemy sobie również sprawę z tego, że decyzje klientów o zakupie produktów są coraz częściej podyktowane chęcią zmniejszenia szkodliwości na środowisko lub wywarcia na nie pozytywnego wpływu. Chcemy dostarczyć klientom rzetelną i uczciwą informację, na której będą mogli polegać, podejmując decyzje zakupowe. W związku z tym stosujemy „Wytyczne dot. komunikacji i reklamy w obszarze zrównoważonego rozwoju”. Projekty biznesowe i propozycje nowych produktów weryfikujemy pod kątem greenwashingu już na wczesnym etapie przygotowywania oferty, aby upewnić się, że zmiana nie generuje ryzyka wprowadzenia klienta w błąd i greenwashingu.

W ramach działań na rzecz poprawy jakości komunikacji, w Banku prowadzimy regularne audyty językowe, których celem jest ocena stopnia prostoty języka używanego zarówno w komunikacji wewnętrznej, jak i zewnętrznej. Audyt opiera się na wskaźniku PLI (Plain Language Index), który mierzy zgodność treści z zasadami prostego i zrozumiałego języka. Analizie poddajemy reprezentatywne próbki tekstów, w tym treści publikowane w intranecie, dokumenty formalne, umowy, odpowiedzi na reklamacje oraz materiały dostępne na stronie internetowej Banku. Proces ten pozwala identyfikować obszary wymagające poprawy, w szczególności pod kątem eliminowania żargonu bankowego oraz stosowania bardziej przystępnych sformułowań.

Działania te wpisują się w strategię Banku, której celem jest transparentna i przyjazna komunikacja z klientami oraz poprawa doświadczeń związanych z użytkowaniem produktów i usług finansowych.

Bezpieczeństwo usług, transakcji i danych klientów

Z uwagi na specyfikę naszej działalności przetwarzamy znaczne ilości danych osobowych klientów oraz innych danych poufnych i wrażliwych. Utrzymywanie najwyższych standardów bezpieczeństwa danych klientów jest dla nas jednym z kluczowych obszarów budowania zaufania w strategicznym kierunku „Total Odpowiedzialność”.

W Grupie Kapitałowej wdrożyliśmy szereg regulacji dotyczących zasad ochrony bezpieczeństwa usług, transakcji i danych naszych klientów. Nadrzędną z nich są „Zasady ładu korporacyjnego w zakresie cyberbezpieczeństwa”. Są to reguły, zadania i obowiązki, ale także procesy i elementy nadzoru w zakresie zarządzania tym obszarem dla wszystkich Spółek Grupy Kapitałowej. Ponadto w Grupie Kapitałowej funkcjonuje „Polityka 5 zasad cyberbezpieczeństwa”, której celem jest promowanie odpowiedzialnego korzystania z Internetu oraz zasobów IT przez naszych pracowników. Wiemy, że każdy pracownik ma udział w ochronie danych osobowych, dlatego polityka udostępniona jest w intranecie i wszyscy pracownicy, niezależnie od stażu, muszą znać jej zapisy. Wdrażanie

tego celu jest monitorowane przez regularne testy phishingowe, które stanowią praktyczny element edukacyjny dla pracowników – uczą się w ten sposób rozpoznawać techniki stosowane przez cyberprzestępców.

Spełniamy standardy krajowe i unijne dotyczące ochrony danych przed cyberzagrożeniami. System zarządzania bezpieczeństwem informacji posiada certyfikat zgodności z normą ISO/IEC 27001:2013 i obejmuje nadzór nad bezpieczeństwem informacji w środowisku biznesowym Grupy Kapitałowej oraz ocenę konkretnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa informacji i systemów informatycznych.

Monitorujemy regulacje oraz technologie dotyczące bezpieczeństwa informatycznego i na bieżąco dostosowujemy nasze systemy do zmieniających się warunków. Umożliwia nam to ciągłe doskonalenie wewnętrznych systemów transakcyjnych oraz narzędzi wykorzystywanych na co dzień przez klientów.

Bezpieczeństwo danych klientów jest naszym priorytetem, dlatego staramy się podnosić świadomość na temat współczesnych cyberzagrożeń. Jako Bank prowadzimy regularne działania edukacyjne, wykorzystując różnorodne kanały komunikacyjne, także te, które docierają do klientów mniej aktywnych w Internecie:

- **Kampanie edukacyjne w bankowości internetowej i mobilnej** – co miesiąc realizowane są kampanie CRM, skierowane do klientów indywidualnych i MŚP, które trafiają do około 3 milionów użytkowników.
- **Media społecznościowe** – regularnie co dwa tygodnie publikujemy cyberedukacyjne posty w mediach społecznościowych (Facebook, Instagram) w ramach kampanii "Nie wierz w bajki dla dorosłych" oraz w razie potrzeby, ostrzeżenia. Zasięg tych działań przekracza 2 miliony użytkowników i obejmuje zarówno klientów, jak i innych internautów.
- **Kampania "Nie wierz w bajki"** – w październiku 2024 roku działania edukacyjne rozszerzyliśmy o radio, aby dotrzeć do mniej zdigitalizowanych klientów.
- **Strona internetowa i narzędzia wsparcia** – regularnie aktualizujemy stronę internetową poświęconą bezpieczeństwu oraz promujemy możliwość korzystania z narzędzia CyberRescue.
- **Program dla seniorów** – Fundacja Santander prowadziła program „Seniorzy samodzielni i bezpieczni w sieci”.
- **Ogólnopolskie kampanie** – współpracujemy ze Związkiem Banków Polskich, m.in. przy ogólnopolskiej kampanii "Uważaj na cyberprzestępców – nie pomagaj się okraść", oraz z Warszawskim Instytutem Bankowości, przy działaniach cyberedukacyjnych skierowanych do młodzieży i studentów.

Działania skierowane do pracowników:

- **Program adaptacyjny:** realizujemy comiesięczny program szkoleniowy z zakresu cyberbezpieczeństwa dla nowych pracowników Sieci Oddziałów, CWB, Obszaru Multikanalowej Komunikacji.
- **Edukacja w intranecie:** cyklicznie publikujemy treści w internacie na temat aktualnych cyberzagrożeń oraz cyberwydarzeń w Banku.
- **Testy phishingowe:** praktyczne testy pozwalają pracownikom doskonalić umiejętność rozpoznawania podejrzanych wiadomości.
- **CyberPaździernik:** w trakcie miesiąca cyberbezpieczeństwa zorganizowaliśmy serię webinarów i innych inicjatyw edukacyjnych z udziałem ekspertów.

Inkluzywna bankowość

W Grupie Kapitałowej dostosowujemy ofertę, obsługę i system przekazywania informacji do potrzeb wszystkich klientów. Usługi oferujemy w tradycyjnych placówkach, kanałach cyfrowych, a dodatkowo posiadamy sieć urządzeń samoobsługowych. Dostępność zwiększamy między innymi poprzez program „Obsługa bez barier”, realizowany w Banku konsekwentnie od 2010 roku. Jego celem jest zapewnienie dostępu do oferty Banku klientom z różnymi potrzebami, między innymi osobom z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami. We wszystkich oddziałach i placówkach partnerskich obowiązują „Standardy obsługi bez barier”. Placówki partnerskie i oddziały są wyposażone m.in. w mini lupy oraz ramki, które ułatwiają składanie podpisów osobom słabowidzącym i niewidomym. Klienci, którzy nie mogą czytać lub pisać, mogą skorzystać ze wsparcia doradcy w poświadczaniu woli. W placówkach partnerskich, oddziałach banku i kanałach zdalnych można połączyć się online z doradcą obsługującym się polskim językiem migowym (PJM).

Oddziały są projektowane i modernizowane zgodnie z wytycznymi w zakresie dostępności. Stosowane w nich rozwiązania obejmują, m.in. przenośne pętle indukcyjne i samodzielny dostęp osobom poruszającym się na wózkach lub osobom o indywidualnych potrzebach.

Kanały zdalne – bankowość internetowa i mobilna oraz strony portalu www.santander.pl – są rozwijane oraz sprawdzane pod kątem dostępności dla wszystkich klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Zgodnie z wymaganiami ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami jako Bank oferujemy na życzenie tzw. dostępne dokumenty, czyli niespersonalizowane szablony umów i regulacji.

Szczegółowe informacje nt. rozwiązań stosowanych w ramach obsługi bez barier i dostępności cyfrowej znajdują się w punkcie 3 rozdziału VI „Relacje z klientami”

Postępowania sądowe i administracyjne dotyczące klientów

W 2024 roku toczyły się postępowania sądowe i administracyjne wobec Grupy Kapitałowej dotyczące działalności w zakresie praw klientów.

Toczące się sprawy sądowe dotyczyły przede wszystkim historycznie udzielonych kredytów hipotecznych denominowanych i indeksowanych do waluty CHF. Kwestie te opisujemy szczegółowo w rozdz. X „Sytuacja finansowa w 2024 r.”

W 2024 roku sąd apelacyjny wydał też wyrok w sprawie kary pieniężnej nałożonej na Bank przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) w roku 2020. Dotyczyła ona zapisów w aneksach do umów kredytów hipotecznych denominowanych w CHF i EUR w zakresie zasad określających sposób ustalania kursu kupna i sprzedaży walut obcych. Sąd apelacyjny uznał, że naruszenie było nieumyślne i obniżył wysokość kary z 23,6 mln zł do 5,9 mln zł. Bank opublikował informację o decyzji na stronie internetowej Banku, zapłacił karę oraz złożył w tej sprawie skargę kasacyjną.

Dodatkowo, toczyły się postępowania administracyjne UOKiK wobec Banku, które dotyczyły:

- zasad rozpatrywania nieautoryzowanych transakcji płatniczych / zgłoszeń klientów dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych,
- ustalenia czy wzorce stosowane w obrocie konsumenckim zawierają niedozwolone postanowienia umowne w zakresie zmiany stawek opłat i prowizji za czynności bankowe oraz modyfikacji innych warunków umowy w trakcie jej wykonywania,
- wcześniejszej spłaty kredytów hipotecznych, w którym UOKiK sprawdza, czy banki prawidłowo rozliczają się z konsumentami. Postępowanie dotyczy rozliczenia po całkowitej lub częściowej spłacie kredytu hipotecznego.

Ponadto w 2024 roku Rzecznik Finansowy nałożył na Bank karę finansową niewielkiej wartości w związku z niepełną odpowiedzią na reklamację klienta. Bank zapłacił należną karę.

W kontekście prywatności danych klientów, w 2024 roku Urząd Ochrony Danych Osobowych (UODO) nałożył na Bank karę finansową w wysokości 1,44 mln zł za brak informacji o naruszeniu danych osobowych, które miało miejsce w 2018 r. Bank odwołał się od tej decyzji do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego. Ponadto Prezes UODO wydał w stosunku do Banku 9 upomnień. Są to decyzje o charakterze niefinansowym. Bank odwołał się od 7 z nich, a 2 z nich przyjął i wprowadził odpowiednie środki naprawcze.

W 2024 roku wobec Santander Consumer Bank Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadził 2 postępowania:

- Postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczyło nieautoryzowanych transakcji,
- Postępowanie w sprawie odwołania od decyzji Prezesa UOKiK (postępowania sądowe) – dotyczyło oferty dla klienta indywidualnego i ubezpieczenia w całkowitym koszcie kredytu.

W wyniku ataku hakerskiego na infrastrukturę IT dealera (pośrednika Santander Consumer Bank), tj. Grupy PGD – dokumenty zawierające dane osobowe zostały wykradzione a następnie upublicznione w tzw. darknecie.

W maju 2024 roku w Grupie Kapitałowej wykryto nieautoryzowany dostęp do bazy danych Grupy Santander hostowanej przez zewnętrznego dostawcę. W przypadku Polski naruszenie danych osobowych nie dotyczyło klientów, tylko pracowników lub kandydatów do pracy. Poinformowaliśmy o naruszeniu Prezesa UODO i podjęto odpowiednie kroki, aby zminimalizować skutki dla osób, których dane wyciekły, oraz zapobiec podobnym przypadkom w przyszłości.

Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi (S4-2)

Procesy współpracy z klientami w naszej Grupie Kapitałowej reguluje „Polityka Zarządzania Doświadczeniami Klientów (CX)”, która określa zasady odnośnie diagnozowania potrzeb klientów, poprawiania ich doświadczeń, a także monitorowania i raportowania postępów. Zarząd odpowiada za wdrożenie i realizację tej polityki, ale operacyjna odpowiedzialność za poszczególne inicjatywy jest zdecentralizowana.

Aby zarządzać wpływem na klienta chcemy zrozumieć jakość dostarczanych mu doświadczeń i poznać jego potrzeby. Diagnoza potrzeb klientów odbywa się poprzez różne formy gromadzenia informacji, które wykorzystujemy do doskonalenia jakości swoich usług. Źródła informacji obejmują:

- Badania strategiczne, które identyfikują trendy i wartości ważne dla klientów, uwzględniane w planowaniu inicjatyw poprawiających ich doświadczenia.
- Badania wspierające, prowadzone w sposób ciągły lub dla konkretnych projektów, aby monitorować nastroje klientów i zmiany społeczno-gospodarcze.
- Badania projektowe, realizowane zgodnie ze standardem Kompas, które pozwalają na identyfikację i weryfikację hipotez dotyczących potrzeb klientów, grup docelowych oraz użyteczności produktów i usług.

- Dane pochodzące z innych punktów styku, takich jak reklamacje, komentarze w mediach społecznościowych, zgłoszenia telefoniczne i osobiste oraz analizy z systemów bankowych.

Wszystkie te działania mają na celu bieżące monitorowanie i dostosowanie oferty Grupy Kapitałowej do potrzeb klientów. Klienci są angażowani na różnych etapach projektowania produktów i usług – eksploracji, projektowania, testowania i monitorowania. O opinie klientów pytamy w ramach badań stałych (np. w badaniach relacyjnych czy benchmarkowych) i związanych z konkretnymi inicjatywami. Wyniki badań udostępniamy pracownikom, m.in. w postaci dashboardu „Głos Klienta”, raportów, baz i repozytoriów, webinarów i newsletterów, wraz z rekomendacjami działań. Ponadto w Banku funkcjonuje standard badawczo-projektowy Kompas wyjaśniający, jak i w których miejscach ścieżki projektowej prowadzić badania.

Potrzeby klientów, ich aspiracje, problemy oraz wymagania są podstawą dla podejmowanych przez nas inicjatyw, a jednym z kluczowych mierników, za pomocą którego sprawdzamy satysfakcję i to, w jakim stopniu odpowiadamy na realizację oczekiwań klientów, jest wskaźnik rekomendacji (NPS), który funkcjonuje we wszystkich Spółkach Grupy Kapitałowej, które obsługują klientów indywidualnych.

Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych (S4-3)

Dążymy do tego, aby wszystkie nasze produkty i usługi przynosiły korzyści konsumentom i użytkownikom końcowym, jednak zdajemy sobie sprawę, że nie wszystkie działania czy procesy są pozbawione ryzyka wystąpienia negatywnych wpływów. Dlatego w Grupie Kapitałowej przywiązujemy szczególną wagę do zapewnienia klientom łatwego dostępu do skutecznych mechanizmów zgłaszania wątpliwości, skarg i reklamacji, a także transparentnych procedur naprawczych.

W Banku od lipca 2024 roku obowiązuje „Polityka obsługi reklamacji, zapytań oraz analizy przyczyn”, która obejmuje swoim zakresem przyjmowanie zgłoszeń, podział zadań pomiędzy jednostkami, rozpatrywanie zgłoszeń, komunikację z klientem, monitorowanie zgłoszeń, kontrole oraz analizę przyczyn reklamacji. Za interpretację polityki odpowiada komórka ds. zgodności a za jej zatwierdzenie – Zarząd Banku.

Wszystkie Spółki Grupy Kapitałowej oferują kanały kontaktu umożliwiające konsumentom zgłaszanie wątpliwości oraz uzyskanie odpowiedzi w sposób szybki i zgodny z najwyższymi standardami obsługi klienta. Szczegółowe informacje o procedurach reklamacyjnych oraz dostępnych kanałach zgłaszania wątpliwości są dostępne na stronach internetowych każdej Spółki Grupy Kapitałowej. Kanały przyjmowania i rozpatrywania reklamacji opisaliśmy w regulaminach poszczególnych produktów (a dla kredytów w umowach). Są to w szczególności:

- Formularze internetowe dostępne na stronach internetowych Spółek Grupy Kapitałowej,
- Infolinia telefoniczna, dostępna zarówno z Polski, jak i z zagranicy,
- Aplikacje mobilne i serwisy bankowości internetowej,
- Placówki stacjonarne Banku i Spółek Grupy Kapitałowej oraz placówki partnerskie, gdzie możliwe jest złożenie reklamacji osobiście,
- Wideorozmowy oraz chat dla osób niestyszących (usługa dostępna na stronie Banku),
- Kontakt e-mailowy na adresy służące do składania zgłoszeń i reklamacji,
- Korespondencja tradycyjna, w której klienci mogą przestać swoje zgłoszenia w formie pisemnej na adres wskazany przez daną Spółkę Grupy Kapitałowej.

Proces rejestrowania i monitorowania zgłoszeń w Grupie Kapitałowej różni się w zależności od Spółki, jednak wszystkie działania są zgodne z obowiązującymi przepisami oraz wewnętrznymi regulacjami. W każdej Spółce proces rejestrowania zgłoszeń jest dokładnie określony, co pozwala skutecznie monitorować ich przebieg oraz zapewniać terminowe odpowiedzi. Klienci Banku mogą otrzymać odpowiedź w formie listu lub wiadomości w bankowości internetowej i mobilnej, a o każdym etapie procesu (przyjęcie zgłoszenia, zamknięcie sprawy i przekazanie odpowiedzi) są informowani za pomocą SMS-ów. W przypadku przedłużającego się czasu rozpatrywania reklamacji (powyżej 5 i 10 dni), klienci otrzymują dodatkowe powiadomienia SMS.

W 2024 roku Bank kontynuował działania mające na celu skrócenie czasu odpowiedzi na reklamacje i podniesienie jakości komunikacji. Dzięki robotyzacji proste przypadki są rozwiązywane szybciej, co usprawnia proces obsługi. Odpowiedzi na reklamacje są przygotowywane w sposób przystępny, zrozumiały i wolny od żargonu bankowego – zgodnie z przyjętym standardem prostego języka. Jeśli reklamacja nie zostanie uznana, Bank informuje klientów o ścieżce odwoławczej – wewnątrz do Rzecznika Klienta lub do instytucji zewnętrznych. W Banku wszystkie zgłoszenia klientów są rejestrowane i monitorowane w wewnętrznym systemie reklamacyjnym. System umożliwia dokładną analizę zgłoszeń, czasu reakcji oraz skuteczności podejmowanych działań. Dzięki temu możemy identyfikować obszary wymagające poprawy. Aby zapewnić skuteczność procesu, analizujemy trendy reklamacyjne oraz incydenty powodujące wzrost liczby reklamacji. Informacje te są kwartalnie raportowane Zarządowi i Radzie Nadzorczej oraz raz w roku omawiane na posiedzeniach Zarządu oraz Komitetu Audytu i Zapewnienia Zgodności.

Prowadzimy działania na rzecz zapewnienia środków naprawczych w sytuacjach, gdy zidentyfikujemy negatywny wpływ na klientów. Kluczową rolę w tym zakresie pełni Biuro Rzecznika Klienta, które zajmuje się bardziej skomplikowanymi sprawami, w tym trzecią i kolejną reklamacją w tej samej sprawie. Biuro odpowiada także na zgłoszenia od regulatorów i instytucji, takich jak Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy czy Arbiter Bankowy. W przypadku pozytywnie rozpatrzonych reklamacji, zapewniamy zwrot należności.

Dbamy, aby nasz proces reklamacyjny był zgodny z przyjętymi w Grupie Kapitałowej standardami obsługi klienta – staramy się zapewnić, że klienci ufają kanałom zgłaszania naruszeń i zapewniamy brak represji.

	2024 rok
Liczba reklamacji od konsumentów i użytkowników końcowych w okresie sprawozdawczym	254 407
Wskaźnik reklamacji uznanych za zasadne (%)	21,74%
Średni czas odpowiedzi na reklamację (w dniach)	5,18

Średni czas odpowiedzi na reklamację dla naszej Grupy Kapitałowej jest obliczany jako średnia ważona liczby dni, jakie zajmuje rozpatrzenie reklamacji, ważonych całkowitą liczbą reklamacji otrzymanych od konsumentów i użytkowników końcowych w okresie sprawozdawczym. Reklamacje dotyczyły różnych obszarów działalności – w zależności od Spółki Grupy Kapitałowej – w Banku najczęściej spraw dotyczyło: opłat i prowizji (w tym opłaty za prowadzenie konta i użytkowanie karty), transakcji fraudowych oraz transakcji we wpłatomatach, w Santander Consumer Bank reklamacje dotyczyły najczęściej zapisów umów kredytowych, a w pozostałych Spółkach Grupy Kapitałowej dominowały kwestie związane z ubezpieczeniami i procesami naliczania opłat.

3.2.2 Mierniki i cele

Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększenia pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami (S4-5)

Najważniejsze cele, jakie wyznaczaliśmy w odniesieniu do naszych Klientów, wynikają z kierunku „Total Doświadczenie” w naszej strategii. Są to:

- Wyjątkowa kultura organizacyjna, w której doświadczenia klienta i pracownika są tak samo ważne.
- Wyjątkowy proces tworzenia rozwiązań z użytkownikami – jesteśmy organizacją, która koncentruje się na potrzebach człowieka, co stanowi naszą przewagę konkurencyjną, zapewniamy wartość pragmatyczną oraz pozytywną relację emocjonalną z klientami i pracownikami.

Postępy realizacji tych celów mierzymy w cyklach kwartalnych za pomocą wskaźników strategicznych oraz wskaźników operacyjnych kontrybuujących do mierników strategicznych. Cele wyznaczamy w perspektywie rocznej i trzyletniej. Dzięki temu możemy znajdować odchylenia od planu i odpowiednio wcześniej reagować na zmiany. Wyniki omawiamy na posiedzeniach Zarządu i Rady Nadzorczej.

Celem strategicznym (MDR-T) jest osiągnięcie dla wskaźnika NPS (Net Promoter Score) pozycji TOP 2 dla sektora bankowego w Polsce. Cel ten dotyczy segmentu klienta indywidualnego Banku i jest określony w perspektywie roku 2026, zgodnie z horyzontem czasowym obowiązywania strategii „Pomagamy osiągać więcej”. Wskaźnik NPS mierzy lojalność i satysfakcję klientów Banku i jest istotnym miernikiem strategii. Pozwala analizować całościowe doświadczenie klienta i jego gotowość do polecenia usług Banku. NPS mierzony jest na skali 0-10, gdzie promotorzy to odpowiedzi 9-10, a krytycy 0-6. Za rok bazowy przyjęto rok 2023 z wynikiem NPS TOP 3. Monitorowanie postępu realizacji celu odbywa się kwartalnie i obecnie odbywa się zgodnie z planem – w 2024 roku również osiągnęliśmy pozycję TOP 3.

Cele operacyjne w obszarze doświadczeń klienta (CX) opracowujemy na podstawie:

- Wyników Net Promoter Score (NPS).
- Analizy zgłoszeń i reklamacji klientów, które pomagają nam monitorować satysfakcję klientów i wskazują na kluczowe wyzwania w obsłudze, oferowanych produktach i usługach.
- Badań benchmarkowych, relacyjnych, transakcyjnych, a także badaniach wizerunku marki.
- Monitorowania jakości procesów i usług świadczonych klientom w oddziałach, bankomatach, kanałach cyfrowych.

Regularnie śledzimy realizację naszych wskaźników, analizujemy trendy w zgłoszeniach i opiniach klientów, aby oceniać wpływ wdrażanych przez nas działań. Wyniki analiz wykorzystujemy do projektowania nowych rozwiązań, które są testowane w ramach pilotaży z zaangażowaniem klientów. Zmiany te obejmują zarówno usprawnienia w procesach obsługowych, jak i modyfikację oferty produktowej, zawsze z uwzględnieniem informacji zwrotnej naszych klientów.

3.3. Dotknięte społeczności

3.3.1 Zarządzanie oddziaływaniem, ryzykiem i możliwościami

Polityki związane z dotkniętymi społecznościami (S3-1)

Wpływy i ryzyka związane z dotkniętymi społecznościami

W obszarze dotkniętych społeczności zidentyfikowaliśmy nasze istotne oddziaływania w zakresie ich praw gospodarczych, społecznych i kulturalnych. Są to oddziaływania pośrednie, poprzez klientów biznesowych, których obsługujemy, a w szczególności tych, którym zapewniamy finansowanie. Wpływ ten obejmuje kwestie związane z prawami człowieka. Może on być związany z klientami, którzy prowadzą działalność o wysokim ryzyku wpływu na kwestie środowiskowe i społeczne, albo tych, którzy działają niezgodnie z prawem lub standardami etycznymi.

Spółeczności, na które Grupa Kapitałowa wpływa za pośrednictwem klientów biznesowych, których finansuje lub obsługuje:

- Społeczności lokalne, na które wpływają projekty inwestycyjne finansowane przez Grupę Kapitałową (np. zakłady wydobywcze lub przemysłowe).
- Społeczności pod wpływem klientów biznesowych Grupy Kapitałowej, którzy działają w branżach wysokiego ryzyka w kontekście społecznym i środowiskowym.
- Społeczności pod wpływem klientów biznesowych Grupy Kapitałowej, którzy nie przestrzegają standardów etycznych lub praw społeczności (np. praw człowieka).

W Grupie Kapitałowej zobowiązujemy się do prowadzenia działalności z poszanowaniem praw społeczności, na które wpływa nasza działalność, zarówno bezpośrednio, jak i pośrednio poprzez współpracę z partnerami biznesowymi oraz finansowanie inwestycji. Społeczna odpowiedzialność jest też integralnym elementem strategii Grupy Kapitałowej na lata 2024–2026, w której zobowiązujemy się do wspierania społeczeństwa przez edukację, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i realizację działań społecznych.

W ramach polityk i standardów dążymy do minimalizacji negatywnego wpływu na społeczności, przy jednoczesnym wzmacnianiu działań, które generują dla nich pozytywne efekty. Przykładamy dużą wagę do przestrzegania międzynarodowych standardów dotyczących praw człowieka oraz zasad odpowiedzialności społecznej.

Kluczowe polityki, które regulują nasze podejście do zarządzania wpływami na społeczności, to te związane z prawami człowieka, przeciwdziałaniem negatywnym skutkom inwestycji oraz zaangażowaniem w życie lokalnych społeczności. Część z nich jest udostępniona na stronie internetowej Banku. Za wdrożenie polityk odpowiada Zarząd (chyba, że w treści zaznaczono inaczej).

Kwestie praw człowieka są uwzględnione przede wszystkim w „Polityce odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”. Dotyczy ona m.in. oddziaływania na społeczności za pośrednictwem klientów i naszego zobowiązania do zachowania należytej staranności w zarządzaniu wpływem społecznym. Odwołuje się ona m.in. do Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych i Zasad Równikowych („Equator Principles”). Politykę zatwierdza Zarząd Banku, a kwestie w niej uregulowane są omawiane przez Komitet ESG i Forum ESG. W 2024 roku nie odnotowaliśmy poważnych kwestii ani incydentów dotyczących praw człowieka związanych z dotkniętymi społecznościami.

> Polityki mające na celu zarządzanie istotnymi wpływami, ryzykami i możliwościami związanymi ze społecznościami (MDR-P)

Polityka	Opis treści polityki	Zakres podmiotowy polityki i wyłączenia
Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych	Opisuje politykę Grupy Kapitałowej w zakresie inwestowania, udzielania produktów finansowych i świadczenia usług na rzecz klientów prowadzących działania w takich sektorach, jak ropa i gaz, produkcja i przesył energii, górnictwo, metale, surowce miękkie. Politykę nadzoruje Biuro Zarządzania Ryzykiem ESG. Adresowane IRO: <i>Brak ochrony dotkniętych społeczności poprzez brak mechanizmów monitorowania i przeglądu zgodności wykorzystywania wpływów związanych z sektorami i/lub działaniami o wysokim ryzyku wpływu na kwestie środowiskowe i społeczne., Finansowanie klientów zaangażowanych w działania uznawane za niedozwolone, sprzeczne z polityką i standardami etycznymi Banku, mogą stanowić zagrożenie dla społeczeństwa.</i>	Bank, Santander Factoring, Santander Leasing, Santander TFI
Zasady ładu korporacyjnego w zakresie odpowiedzialnej bankowości	Określają wspólne zasady, role i zakresy odpowiedzialności, kluczowe procesy oraz strukturę zarządzania i nadzoru w zakresie działań w obszarze odpowiedzialnej bankowości. Za dokument odpowiadają Zarząd i Rada Nadzorcza. Adresowane IRO: <i>Polityka w sposób ogólny adresuje wszystkie oddziaływania zidentyfikowane dla obszaru dotkniętych społeczności.</i>	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)

Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju	W polityce znajdują się takie zagadnienia, jak włączenie społeczne poprzez edukację finansową, prawo społeczności do życia w zdrowym i czystym środowisku, tagodzenie i zarządzanie wpływem środowiskowym i społecznym. Adresowane IRO: Polityka adresuje wszystkie oddziaływania zidentyfikowane dla obszaru dotkniętych społeczności.	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)
Polityka finansowania wrażliwych sektorów	Klientów z niektórych sektorów wrażliwych, gdzie ryzyko reputacyjne jest podwyższone, finansujemy na specjalnych zasadach. Polityka ta dotyczy m.in. branży gier hazardowych i zakładów bukmacherskich, branży konopnej czy tytoniowej. Adresowane IRO: Finansowanie klientów zaangażowanych w działania uznawane za niedozwolone, sprzeczne z polityką i standardami etycznymi Banku, mogą stanowić zagrożenie dla społeczeństwa.	Bank, Santander Factoring, Santander Consumer Bank
Polityka sektora obronnego	Zasady naszej współpracy z klientami z sektora obronnego obejmują działania zakazane i podlegające ograniczeniom. Polityka ta dotyczy m.in. kwestii: broni kontrowersyjnej, produkcji lub handlu uzbrojeniem i technologiami podwójnego zastosowania, a także przestrzegania sankcji czy konwencji międzynarodowych. Adresowane IRO: Finansowanie klientów zaangażowanych w działania uznawane za niedozwolone, sprzeczne z polityką i standardami etycznymi Banku, mogą stanowić zagrożenie dla społeczeństwa. Prawa człowieka nie są gwarantowane ze względu na finansowanie działań, w ramach których znane są przeszłe i powtarzające się incydenty, bez uprzedniego przeprowadzenia odpowiednich procesów walidacji.	Bank, Santander Factoring, Santander TFI (Santander Leasing wdrożył własne regulacje w tym zakresie)
Polityka zarządzania ryzykiem reputacyjnym	Dokument opisuje, jak zarządzamy ryzykiem związanym z negatywnym wpływem na wizerunek Grupy Kapitałowej, w tym kwestie postrzegania jej przez kluczowych interesariuszy.	Bank, Santander Factoring, Santander Leasing, Santander TFI
Polityka dotacji (do 08.2024 „Polityka darowizn na cele społeczne”)	Polityka wyznacza kryteria dotyczące beneficjentów i związane z celami darowizn (tj. obrona praw człowieka, edukacja, nauka, tworzenie miejsc pracy, innowacje, przedsiębiorczość, badania naukowe, dobrobyt ludzi i rozwój społeczny itd.).	Bank, Santander TFI
Polityka kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska	Określa i wspiera działalność wolontariatu pracowniczego poprzez angażowanie się w realizację zobowiązań społecznych poprzez wolontariat i realizację inicjatyw, które przyczyniają się do poprawy życia społeczeństwa i wspierają trzeci sektor w określonych obszarach. Za politykę odpowiadają Zarząd i Rada Nadzorcza.	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)

Podjęcie działań dotyczących istotnych wpływów na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań (S3-4) (MDR-A)

Jako Grupa Kapitałowa angażujemy się w odpowiedzialne zarządzanie wpływem swojej działalności na społeczność. Może być to wpływ bezpośredni, jak w przypadku naszych działań społecznych, lub pośredni, poprzez klientów biznesowych, których obsługujemy, a w szczególności tych, którym zapewniamy finansowanie. W 2024 roku podjęliśmy szereg działań w zakresie zarządzania istotnymi oddziaływaniami na dotknięte społeczności. Działania te realizujemy w trybie ciągłym i będą one kontynuowane i dostosowywane w kolejnych latach. Więcej szczegółów na temat realizowanych działań i inicjatyw znajduje się w kolejnych podrozdziałach oraz rozdz. IV "Strategia rozwoju".

Wpływ na społeczność za pośrednictwem klientów

Wpływem, jaki mamy na społeczność za pośrednictwem naszych klientów biznesowych, zarządzamy na dwa sposoby – finansujemy firmy, które realizują cele społeczne i zarządzamy ryzykiem związanym z obsługą przedsiębiorstw.

Finansowanie firm, które mają pozytywny wpływ na społeczność, realizujemy m.in. przy współpracy z bankami rozwoju. W 2024 roku podpisaliśmy umowę z Grupą Europejskiego Banku Inwestycyjnego dotyczącą sekurytyzacji portfela aktywów leasingowych. Kapitał uwolniony dzięki zawartej transakcji zobowiązaliśmy się przeznaczyć na cele związane z dalszym finansowaniem przedsiębiorstw, ze szczególnym uwzględnieniem zielonych i społecznych aktywów. W obszarze społecznym wspierany cel dotyczy rozwoju przedsiębiorczości kobiet. Współpraca umożliwi uruchomienie łącznie do 5 mld PLN nowego finansowania, z czego co najmniej jedna trzecia trafi do firm należących do kobiet lub prowadzonych przez kobiety, czy też oferujących produkty niwelujące skutki nierównego traktowania płci. Jest to największa tego typu transakcja pod kątem wartości zaangażowania zrealizowana przez Europejski Bank Inwestycyjny (EBI) i Europejski Fundusz Inwestycyjny (EFI) we współpracy z bankiem komercyjnym.

W obszarze zarządzania ryzykiem nasze działania dotyczą trzech głównych kwestii:

- oddziaływania na społeczność związane z projektami inwestycyjnymi, które finansujemy,
- oddziaływania na społeczność związane z działalnością klientów biznesowych, którymi zarządzamy w związku z ryzykiem środowiskowym, społecznym i zmian klimatycznych,
- oddziaływania na społeczność związane z działalnością klientów biznesowych, którymi zarządzamy w związku z ryzykiem reputacji.

W nawiązaniu do **finansowania projektów inwestycyjnych**, Grupa Banco Santander jest sygnatariuszem Zasad Równikowych („Equator Principles”). W Banku obowiązuje procedura, która dla projektów finansowanych przez Pion Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej wdraża Zasady Równikowe do specjalistycznego procesu oceny ryzyka środowiskowo-społecznego projektów. Ponadto do Zasad Równikowych odnoszą się nasze regulacje wewnętrzne: „Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju” i „Polityka zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”. Zasady te stanowią dobrowolne wytyczne dla instytucji finansowych i dotyczą identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykiem środowiskowym i społecznym przy finansowaniu projektów inwestycyjnych. Zasady Równikowe określają konkretne parametry finansowań, które powinny być objęte badaniem. Kryteria te dotyczą wysokości całkowitego kosztu inwestycyjnego projektu (od 10 mln USD całkowitego kosztu, niezależnie od wartości finansowania ze strony Banku), fazy projektu, jak i rodzaju finansowania. Od naszych klientów wymagamy dostarczenia odpowiednich dokumentów, aby przeprowadzić analizę due diligence, w tym w zakresie praw człowieka, pod kątem zgodności z „Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka”. Następnie w ramach procesu zarządzania ryzykiem środowiskowo-społecznym wymagamy, aby nasi klienci informowali społeczność lokalną o potencjalnym niekorzystnym oddziaływaniu projektu i możliwościach łagodzenia wpływu, udostępniali dokumentację, stwarzali mechanizm rozpatrywania skarg, a także prowadzili proces świadomych konsultacji społecznych jeszcze przed rozpoczęciem budowy. W przypadku zdefiniowania istotnych potencjalnych ryzyk klienci zarządzają nimi poprzez wdrożenie planu działań środowiskowych i społecznych (ESAP – Environmental & Social Action Plan). Przygotowuje go niezależny konsultant we współpracy z bankami finansującymi projekt. W przypadku projektów o wysokim potencjalnym ryzyku Bank wymaga następnie raportów monitoringowych, które również przygotowuje niezależny konsultant, w określonych przez umowę terminach. Następnie weryfikuje je Bank. Kwestiami tymi zarządza jednostka ryzyka ESG, a jej opinie są brane pod uwagę przed decydentów w procesie kredytowym. Proces ten wymaga od zaangażowanych jednostek Banku gromadzenia odpowiedniej dokumentacji i podlega mechanizmowi kontroli wewnętrznej.

Proces oceny **ryzyk środowiskowo-społecznych na poziomie klienta** regulują procedury wewnętrzne Banku dotyczące klientów Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej oraz klientów Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej, którzy podlegają pod „Politykę zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych” lub, zgodnie z tą polityką, prowadzą działalność uważaną przez Bank za wrażliwą. W procesie dotyczącym klientów Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej bierzemy pod uwagę wpływ działalności klienta m.in. na dotknięte społeczności. Weryfikujemy, czy klienci posiadają odpowiednie polityki, procedury lub procesy, aby zapobiegać negatywnym wpływom na społeczności, które wynikają z działalności klienta lub jego dostawców. Poprzez monitoring mediów badamy też, czy klienci w praktyce realizują postanowienia swoich dokumentów. W procesie dotyczącym klientów Pionu Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej proces analizy ryzyk środowiskowo-społecznych jest na etapie pilotażu i będzie rozwijany w 2025 roku.

W zakresie zarządzania **ryzykiem reputacji** monitorujemy działalność naszych klientów biznesowych oraz związane z tym ryzyko reputacyjne dla Grupy Kapitałowej. Zgodnie z „Polityką zarządzania ryzykiem reputacyjnym” proces ten realizują odpowiednie jednostki pierwszej i drugiej linii obrony, a nadzoruje go członek Zarządu Banku kierujący Pionem Zapewniania Zgodności i Przeciwdziałania Przemocności Finansowej. Wykorzystujemy m.in. monitoring publikacji w mediach. Z jego pomocą weryfikujemy, czy firma lub projekt inwestycyjny nie wzbudzą kontrowersji wśród lokalnej społeczności. Kontrowersje związane z przestrzeganiem praw człowieka czy oddziaływaniem społecznym klienta lub finansowanego projektu uwzględniamy w naszym procesie decyzyjnym. Przypadki takie opiniuje jednostka ryzyka reputacyjnego. Negatywna opinia:

- może prowadzić do niepodjęcia współpracy z klientem,
- w przypadku wniosku o finansowanie jest brana pod uwagę przy podejmowaniu decyzji przez odpowiedni organ (np. komitet kredytowy), w odniesieniu do nowych produktów lub istniejącego zaangażowania.

Środki naprawcze i zakończenie relacji z klientem

W 2024 roku prowadziliśmy działania, które wspierają stosowanie środków naprawczych. Wprowadziliśmy w Banku procedurę wewnętrzną dotyczącą badania, czy projekty inwestycyjne klientów są zgodne z Zasadami Równikowymi. Poszerzyliśmy też zakres przedmiotowy „Polityki finansowania sektorów wrażliwych”. Działania te uzupełniają wewnętrzne procesy, w tym związane z monitorowaniem klientów i naprawą przez nich potencjalnych szkód. Szczegółowy opis znajduje się w sekcji S3-3 „Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez dotknięte społeczności”.

Kwestie zakończenia relacji biznesowej poprzez wypowiedzenie umowy klientowi są regulowane przepisami, regulaminami bankowymi i zapisami umów zawieranych z klientami. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez klienta jego zobowiązań, a w szczególności postanowień umowy, decyzje co do dalszych kroków są podejmowane adekwatnie do rodzaju i wagi naruszenia. Może to być wstrzymanie wypłaty kolejnych transz finansowania, podwyższenie marży czy wypowiedzenie umowy. Negatywny wpływ klienta na dotknięte społeczności może stanowić naruszenie konkretnych zobowiązań przyjętych w umowie. Przykładem są umowy dot. projektów ocenianych metodologią Zasad Równikowych (szczegóły w sekcji S3-3). Negatywny wpływ klienta na społeczność może być też podstawą zakończenia relacji biznesowej z klientem w sposób inny niż wypowiedzenie, np. poprzez odmowę przedłużenia kredytowania.

Działania z zakresu odpowiedzialności społecznej biznesu

Nasze własne działania społeczne kierujemy przede wszystkim do mieszkańców Polski. Realizujemy inicjatywy przede wszystkim z zakresu:

- **rozwoju przedsiębiorczości, kompetencji zawodowych oraz edukacji.** Kierujemy je do ogółu społeczeństwa, w tym do przedsiębiorców, studentów i młodych ludzi. W tym obszarze w 2024 roku oferowaliśmy m.in. pomoc w wejściu na rynek pracy w postaci szkoleń i materiałów edukacyjnych dostępnych na platformie Santander Open Academy, dotyczących języków obcych i kompetencji zawodowych,
- **edukacji finansowej.** Realizujemy ją przede wszystkim z myślą o dzieciach i młodzieży (oraz ich opiekunach), w tym poprzez rozwijany od kilku lat projekt „Finansiaki”,
- **edukacji z zakresu cyberbezpieczeństwa.** Kierujemy ją do klientów i ogółu społeczeństwa. Działania prowadzimy w kanałach bankowości internetowej i mobilnej, na stronie internetowej Banku, a także w mediach społecznościowych (w tym kampania „Nie wierz w bajki”),
- **zwiększania dostępu do usług finansowych.** Kierujemy je do osób niedostatecznie ubankowionych lub wykluczonych finansowo w inny sposób. Oferujemy im odpowiednio zaprojektowane usługi finansowe i kanały obsługi, w tym placówki partnerskie i bankomaty w mniejszych miejscowościach, konto dla dzieci do 13 roku życia czy program „Polska Bezgotówkowa”,
- **wsparcia społecznego,** poprzez działania Fundacji Santander. Kierujemy je głównie do osób w trudnej sytuacji życiowej lub zagrożonych wykluczeniem społecznym, a także do społeczności lokalnych. Ta grupa działań dotyczy obszarów takich jak: edukacja i działania na rzecz młodzieży, rozwój społeczno-gospodarczy, pomoc społeczna, a także pomoc humanitarna czy reagowanie na problemy środowiskowe. Przykładowe projekty obejmują wolontariat pracowniczy, programy grantowe (m.in. „Tu mieszkam tu zmieniam EKO”, „Razem dla eko-zmiany”), i inne działania charytatywne (m.in. „Pomnażamy dobro” – w 2024 r. celem zbiórki i darowizny było wsparcie onkologii dziecięcej – czy „Klub Płomyka”, w ramach którego remontujemy i wyposażamy pomieszczenia w szpitalach dziecięcych).

Nasza agenda działań społecznych odnosi się do międzynarodowych standardów „Business for Societal Impact”. Działania te są ukierunkowane na realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ. Kontrybuują one najczęściej do celów: Dobra jakość edukacji (SDG 4) oraz Dobre zdrowie i jakość życia (SDG 3). Inne realizowane cele to m.in.: Koniec z ubóstwem (SDG 1), Mniej nierówności (SDG 2), Wzrost gospodarczy i godna praca (SDG 8), Działania w dziedzinie klimatu (SDG 13) i Partnerstwa na rzecz celów (SDG 17). W 2024 roku przygotowywaliśmy się do wdrożenia nowego modelu działań społecznych, zgodnie z którym najwięcej zasobów Grupa Kapitałowa będzie przeznaczac na cele społeczne związane z edukacją, podnoszeniem kompetencji zawodowych i rozwojem przedsiębiorczości.

Skuteczność programów społecznych mierzymy przede wszystkim za pomocą ich zasięgu, a więc liczby beneficjentów wsparcia społecznego i osób, do których dotarły treści edukacyjne. Monitorujemy też wartość środków, jaką Grupa Kapitałowa przeznaczac na cele społeczne. Kwestie te nadzoruje m.in. dyrektor Obszaru Komunikacji i Doświadczenia Marki, a wyniki realizacji działań są raportowane do Komitetu ESG w cyklu kwartalnym.

Procesy współpracy w zakresie wpływów z dotkniętymi społecznościami (S3-2)

Spoločności, na które wpływamy za pośrednictwem klientów, mają ograniczone możliwości kontaktu z nami, w tym zgłaszania skarg. Wynika to z tajemnicy bankowej, ponieważ Prawo bankowe zabrania nam rozpowszechniac informacji dotyczących naszych klientów. Co do zasady społeczności nie są więc świadome relacji biznesowej między nami i naszymi klientami, którzy wywierają wpływ na te społeczności. W kwestii współpracy z dotkniętymi społecznościami skupiamy się więc na wymogach, jakie określamy w stosunku do naszych klientów.

W przypadku projektów inwestycyjnych finansowanych przez Bank zobowiązujemy klientów, żeby przeprowadzili konsultacje ze społecznością lokalną oraz udostępнили społeczności odpowiedniej dokumentacji w lokalnym języku i w sposób odpowiedni kulturowo, ujawniac wszelkie potencjalne niekorzystne oddziaływanie projektu na środowisko i społeczność. Nasi klienci prowadzą konsultacje z interesariuszami, a następnie uwzględniają wyniki tych konsultacji w pracach. Proces ten odbywa się na wczesnym etapie projektu, przed rozpoczęciem budowy. W przypadku projektów o dużym potencjalnym ryzyku negatywnego oddziaływania na środowisko lub społeczność wymagamy, żeby klient zatrudnił niezależnego, wykwalifikowanego konsultanta. Jego zadaniem jest ocenić proces konsultacji społecznych pod kątem wymogów prawnych, aby zapewnić uwzględnienie wyników w dalszym działaniu klienta.

Gdy zarządzamy ryzykiem reputacji, monitorujemy, czy działania naszych klientów wzbudzają kontrowersje, w tym protesty społeczności. Jeśli tak, sprawdzamy, czy klient wypełnia swoje obowiązki związane z konsultacjami społecznymi, czy wdraża politykę lub plan komunikacji z interesariuszami oraz czy uczestniczy w spotkaniach z lokalnymi społecznościami.

Określając cele agendy społecznej Grupy Kapitałowej odnosimy się do potrzeb społeczności. Analizujemy je na podstawie ogólnodostępnych analiz dotyczących wyzwań i potrzeb społecznych w Polsce. Realizujemy też badania opinii na zamówienie Banku, gdy projektujemy konkretne inicjatywy społeczne. Współpracujemy z organizacjami pozarządowymi, aby określić zarówno kierunki działań, jak i optymalny sposób wydatkowania środków. Cele działań związanych z wolontariatem pracowniczym definiujemy we współpracy z pracownikami.

W 2024 roku przeprowadziliśmy badania opinii dotyczące:

- potrzeb w zakresie edukacji finansowej i ekonomicznej,
- potrzeb klientów bankowości w zakresie dbania o tzw. zdrowe finanse,
- priorytetów potencjalnych darczyńców odnośnie celów społecznych, jakie chcieliby wspierać.

Procesy współpracy z dotkniętym społeczeństwem są realizowane przez odpowiednie jednostki organizacyjne odpowiedzialne za poszczególne zagadnienia, w tym te:

- odpowiedzialne za przegląd treści medialnych i informacji pochodzących z organizacji pozarządowych w ramach zarządzania ryzykiem reputacji,
- realizujące w Banku polityki dotyczące zarządzania ryzykiem ESG w kontekście zapewniania, że lokalne społeczności mogą zgłaszać swoje opinie i wątpliwości, dotyczące działalności klientów biznesowych Banku,
- realizujące i koordynujące działania społeczne Grupy Kapitałowej (w tym Fundacja Santander, zespoły zajmujące się ESG i współpracą sponsoringową),
- realizujące badania (potencjalnych i aktualnych) klientów oraz badania marketingowe, w przypadku działań społecznych powiązanych z celami biznesowymi,
- koordynujące członkostwa i współpracujące w imieniu Banku z organizacjami zajmującymi się zrównoważonym rozwojem.

Realizacja procesów jest nadzorowana przez kierujących tymi jednostkami w randze dyrektora obszaru lub członka Zarządu.

Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez dotknięte społeczności (S3-3)

W kontekście działań naprawczych nie zidentyfikowaliśmy przypadków, w których Grupa Kapitałowa w istotny sposób bezpośrednio i negatywnie wpływałaby na społeczności. Taki potencjalny, negatywny wpływ może mieć miejsce w odniesieniu do działalności naszych klientów biznesowych. Ze względu na charakter relacji biznesowej z nimi mamy ograniczony wpływ na ich działania, w tym naprawcze. Mimo to monitorujemy, czy i jak takie działania są realizowane.

W odniesieniu do finansowania projektów inwestycyjnych w ramach Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej stosowanie Zasad Równikowych (Equator Principles) zapobiega powstawaniu negatywnego, pośredniego wpływu ze strony Banku. Klienci minimalizują potencjalnie negatywne skutki poprzez wdrożenie planu (ESAP – Environmental & Social Action Plan). Przygotowuje go niezależny konsultant we współpracy z bankami finansującymi projekt. Jeśli natomiast takiego wpływu nie sposób uniknąć, dążymy do tego, by klienci minimalizowali skutki dla społeczności oraz wprowadzali odpowiednie środki zaradcze, zarówno w obszarze społecznym, jak i środowiskowym. Klienci Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej, których projekty są oceniane metodologią Zasad Równikowych, są zobowiązani zapisami umownymi, żeby informować nas o negatywnych zdarzeniach związanych ze środowiskiem i społecznością związanych z daną inwestycją. W umowie określone są sankcje lub warunki dotyczące wypłaty kolejnych transz finansowania powiązane z przestrzeganiem przez klienta odpowiednich standardów (również określonych w umowie). Jednocześnie wymagamy od tych klientów, by dla każdego projektu inwestycyjnego działań mechanizm rozpatrywania skarg dla dotkniętej społeczności. Klient ma obowiązek informować społeczność o tym mechanizmie w ramach procesu zaangażowania interesariuszy.

W procesie oceny ryzyka środowiskowo-społecznego klienta również weryfikujemy, czy klient wprowadził środki zaradcze w razie negatywnego oddziaływania i jakie jest jego stanowisko w danej sprawie. Weryfikacja taka odbywa się w związku z okresowym przeglądem klientów Pionu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej podlegających „Polityce zarządzania ryzykiem społecznym, środowiskowym i zmian klimatycznych”. Informacje o ewentualnym negatywnym oddziaływaniu oraz o wdrożonych przez klienta środkach naprawczych są uwzględniane przy podejmowaniu decyzji kredytowej.

Gdy zarządzamy ryzykiem reputacji, monitorujemy, czy klient prowadzący kontrowersyjne działania zaproponował dotkniętym społecznościom rekompensatę oraz czy angażuje się w działania na rzecz społeczności. Prowadzimy przeglądy roczne, a także ad hoc, jeśli po stronie klienta zidentyfikujemy istotny czynnik reputacyjny. Jeśli ocenimy, że działalność klienta wymaga działań naprawczych, komórka ds. zgodności zobowiązuje jednostkę biznesową do okresowych przeglądów, których częstotliwość zależy od uwarunkowań w danym, konkretnym przypadku. Jednostka biznesowa realizuje monitoring mediów połączony z bezpośrednim dialogiem z klientem.

3.3.2 Mierniki i cele

Cele zarządzania wpływem, ryzykami i szansami związanymi z dotkniętymi społecznościami (S3-5)

W Grupie Kapitałowej wyznaczamy strategiczne cele, które pozwalają nam monitorować i zarządzać wpływem naszej działalności na społeczności. Dotyczą one naszego bezpośredniego oddziaływania. Podlegają procesom planowania, zatwierdzania, monitorowania i okresowej weryfikacji. Strategia w zakresie

odpowiedzialności za społeczeństwo powstaje m.in. na podstawie konsultacji z interesariuszami, w tym przedstawicielami społeczeństwa obywatelskiego. Oprócz celów strategicznych wykorzystujemy mierniki operacyjne, które z wraz z rozwojem strategii mogą w przyszłości zostać dostosowane do wymogów MDR-T i zaklasyfikowane do celów.

W odniesieniu do działań na rzecz społeczności Bank wyznaczył cel (MDR-T) dotyczący liczby beneficjentów działań na rzecz włączenia finansowego. Cel wspiera strategię działań społecznych Grupy, gdzie dążymy m.in. do zmniejszenia wykluczenia finansowego, i jest powiązany z realizacją „Polityki odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”. Dotyczy zwiększania dostępu do podstawowych produktów i usług finansowych, takich jak konta, transakcje, płatności, usługi cyfrowe dla osób niebankowionych lub takich, które nie mają wystarczającego dostępu do usług bankowych.

Cel jest realizowany m.in. poprzez zapewnienie dostępu do sieci placówek partnerskich i bankomatów w miejscach, gdzie nie ma oddziałów Banku. Działania te realizujemy w oparciu o wewnętrzną metodologię, spójną dla Grupy Banco Santander, bazującą na międzynarodowych standardach i potwierdzoną przez niezależny podmiot zewnętrzny.

Cel dotyczy Banku. Za rok bazowy przyjmujemy 2023, gdy cel został zrewidowany i włączony do nowej strategii Banku. Wartość wskaźnika w 2023 r. wyniosła 145 849 osób. W horyzoncie planistycznym na lata 2024-2027 (zgodnie z obowiązującym w banku procesem planowania strategicznego) zaplanowaliśmy dotarcie łącznie do 660 070 osób.

	2024 realizacja	2024-2027 plan
Liczba beneficjentów działań na rzecz włączenia finansowego	201 573	660 070

Postęp realizacji celu jest monitorowany w cyklach kwartalnych w ramach sprawozdań z realizacji strategii w zakresie zrównoważonego rozwoju, przedstawianych Komitetowi ESG, Zarządowi i Radzie Nadzorczej. Poziom ambicji podlega weryfikacji w corocznych procesach planistycznych z uwzględnieniem dotychczasowej trajektorii realizacji założeń strategicznych oraz planów i możliwości odnośnie do dalszych działań.

Aktualnie realizujemy i monitorujemy mierniki operacyjne (dotyczą one całej Grupy Kapitałowej):

Nazwa miernika operacyjnego	Miernik
Wsparcie dla społeczeństwa poprzez programy edukacyjne, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i inwestycje społeczne	<ul style="list-style-type: none">▶ liczba beneficjentów edukacji finansowej (i dotyczącej cyberbezpieczeństwa),▶ liczba beneficjentów wsparcia społecznego,▶ wartość inwestycji na rzecz społeczności.
Budowanie zaufania interesariuszy przez naszą odpowiedzialność społeczną i budowanie świadomości na jej temat	Wizerunek banku zaangażowanego społecznie. Ten wskaźnik NPS odzwierciedla postrzeganie Banku przez aktualnych i potencjalnych klientów na tle bezpośredniej konkurencji. Dotyczy on wymiaru wizerunku Banku dotyczącego odpowiedzialności społecznej.

Wyniki wybranych mierników w 2024 roku:

- Liczba beneficjentów wsparcia społecznego: 1,01 mln osób.
- Liczba beneficjentów edukacji finansowej (i dotyczącej cyberbezpieczeństwa): 744,6 tys. osób.
- Kwota inwestycji społecznych (we wsparcie społeczne i edukację finansową): 10,61 mln PLN.

Liczba beneficjentów wsparcia społecznego uwzględnia wsparcie Grupy Kapitałowej w postaci finansowej, rzeczowej i wolontariatu pracowniczego. Liczbę tę ustalamy na podstawie zasięgu poszczególnych inicjatyw, zgodnie z przyjętymi metodykami raportowania metryk społecznych. Unikamy podwójnego liczenia tak, aby konkretny beneficjent korzystający z różnych działań w ramach jednej inicjatywy był uwzględniony tylko raz. W przypadku braku narzędzi do wyliczenia dokładnej liczby beneficjentów danej inicjatywy, stosujemy metodę szacowania, która polega na odjęciu 30% osób od jej całkowitego zasięgu.

Beneficjentów inicjatywy społecznej raportujemy po jej zakończeniu, gdy beneficjenci skorzystają już ze wsparcia (które dostarczamy im bezpośrednio lub za pośrednictwem partnerów społecznych). Kwotę inwestycji społecznych raportujemy na początku danego projektu, gdy księgowane są wydatki Grupy Kapitałowej.

4. Informacje związane z ładem korporacyjnym – Postępowanie w biznesie (G1)

4.1. Zarządzanie

Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna (G1-1)

Wpływy i ryzyka w postępowaniu w biznesie

W obszarze prowadzenia działalności gospodarczej oraz postępowania w biznesie, zgodnie z przeprowadzoną analizą podwójnej istotności, kluczowe znaczenie mają dla nas tematy takie jak kultura korporacyjna, ochrona sygnalistów, zarządzanie relacjami z dostawcami oraz przeciwdziałanie korupcji. Analiza wskazuje zarówno na istotne oddziaływania, jak i na ryzyka, które wymagają odpowiedniego zarządzania w Grupie Kapitałowej.

- Oddziaływania związane z kulturą korporacyjną obejmują działania na rzecz odpowiedzialnego prowadzenia biznesu, uwzględniające interesy pracowników, społeczeństwa i środowiska. W obszarze ochrony sygnalistów kluczowe jest zapewnienie poufności i skutecznych kanałów zgłaszania naruszeń, co sprzyja budowie transparentności i zaufania.
- Ryzyka dotyczą m.in. zarządzania relacjami z dostawcami, gdzie brak zgodności z wymogami, takimi jak odporność operacyjna (np. DORA), może prowadzić do przerw w działalności. Dodatkowo ryzyko występuje w obszarze korupcji, gdzie brak skutecznych działań może narazić organizację na straty reputacyjne i finansowe.

Obszar dotyczący wpływów politycznych i działalności lobbingowej (G1-5) nie został uznany za istotny w analizie podwójnej istotności, ponieważ Grupa Kapitałowa nie prowadzi działalności polegającej na finansowaniu partii politycznych, angażowaniu się w lobbing czy podejmowaniu innych działań mających na celu wywieranie wpływu politycznego. W konsekwencji, ujawnienia w tym zakresie nie mają zastosowania do naszej działalności.

Polityki dotyczące postępowania w biznesie (MDR-P)

Ład korporacyjny w Grupie Kapitałowej określa zasady działania organów i kluczowych systemów oraz procesów, kształtuje adekwatne relacje z akcjonariuszami Banku, klientami i pozostałymi interesariuszami. Przyjęte zasady budują zaufanie rynku do Grupy Kapitałowej oraz pośrednio wspierają zrównoważony rozwój i wiarygodność krajowego rynku kapitałowego. Szczególny nacisk kładziemy na profesjonalizm i profil etyczny osób wchodzących w skład organów zarządzających i nadzorujących oraz na przejrzystość i najwyższą staranność w działaniu.

W Spółkach Grupy Kapitałowej ład korporacyjny opiera się na obowiązujących przepisach prawa, takich jak „Kodeks spółek handlowych” oraz „Prawo bankowe”, a także na wytycznych nadzoru, w tym „Zasadach ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. W przypadku Banku kluczową rolę odgrywają także dokumenty takie jak „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW”, „Rekomendacja Z” dotycząca zasad ładu wewnętrznego w bankach wydana przez KNF oraz „Kodeks Etyki Bankowej” Związku Banków Polskich. Te standardy i wytyczne zapewniają spójność działań, przejrzystość oraz najwyższą jakość zarządzania w ramach Grupy Kapitałowej.

▶ Pełen opis ładu korporacyjnego Banku zamieszczony jest w rozdz. XII „Oświadczenie o stosowaniu ładu korporacyjnego w 2024 r.”.

Jako Grupa Kapitałowa opracowaliśmy i wdrożyliśmy wewnętrzne regulacje, które określają zasady postępowania w działalności biznesowej. Polityki te są udostępniane pracownikom za pośrednictwem intranetu, w trakcie procesu onboardingu poprzez szkolenia oraz materiały wprowadzające, a także za pomocą wewnętrznej bazy wiedzy. Za ich wdrożenie odpowiada zazwyczaj Zarząd, a w niektórych przypadkach także Rada Nadzorcza. Wśród kluczowych dokumentów znajdują się:

Polityka	Opis treści polityki	Zakres podmiotowy polityki i wyłączenia
Polityka kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska	Określa wartości, zasady oraz standardy postępowania, które kształtują sposób działania Grupy Kapitałowej i jej pracowników. Za politykę odpowiada Zarząd i Rada Nadzorcza. Adresowane IRO: Działanie w sposób odpowiedzialny i uwzględniający nie tylko interesy inwestorów i Banku, ale także oddziaływanie na pracowników, społeczeństwo i środowisko, w tym płacenie podatków. Niedotrzymanie zobowiązania do poszanowania kwestii praw człowieka ze względu na brak odpowiednich struktur zarządzania, kanałów komunikacji i skalowalności.	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)

Polityka "Szacunek i godność"	Określa zasady przeciwdziałania mobbingowi, molestowaniu i dyskryminacji oraz promowania uczciwości w celu zapewnienia bezpiecznego i godnego środowiska pracy dla wszystkich zatrudnionych i interesariuszy Adresowane IRO : Działanie w sposób odpowiedzialny i uwzględniający nie tylko interesy inwestorów i Banku, ale także oddziaływanie na pracowników, społeczeństwo i środowisko, w tym płacenie podatków.	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem spółek Stellantis)
„Generalny Kodeks Postępowania”	Definiuje standardy etyczne, zasady zgodności i odpowiedzialności, które obowiązują wszystkich pracowników, promując uczciwość, transparentność i zapobieganie konfliktom interesów w działaniach Banku. Adresowane IRO : Działanie w sposób odpowiedzialny i uwzględniający nie tylko interesy inwestorów i Banku, ale także oddziaływanie na pracowników, społeczeństwo i środowisko, w tym płacenie podatków. Niedotrzymanie zobowiązania do poszanowania kwestii praw człowieka ze względu na brak odpowiednich struktur zarządzania, kanałów komunikacji i skalowalności.	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły zblizony Kodeks Postępowania dla spółek)
„Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów”	Opisuje proces identyfikacji i zarządzania konfliktami interesów, w szczególności pod kątem spełnienia wymogów określonych w przepisach prawa. Adresowane IRO : Niedotrzymanie zobowiązania do poszanowania kwestii praw człowieka ze względu na brak odpowiednich struktur zarządzania, kanałów komunikacji i skalowalności. Ryzyko wynikające z braku odpowiednich struktur zarządzania, wewnętrznych przepisów i skalowalności w celu zarządzania i rozwiązywania kwestii ESG.	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)
„Polityka przeciwdziałania łapownictwu i korupcji (Polityka ABC)”	Określa zasady i procedury dotyczące zapobiegania nieetycznym działaniom, takim jak oferowanie, przyjmowanie lub wymaganie korzyści majątkowych czy osobistych w zamian za nadużycie stanowiska lub funkcji. Za politykę odpowiada Zarząd i Rada Nadzorcza. Adresowane IRO : Zwalczanie wszelkich form korupcji.	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły zblizony Kodeks Postępowania dla spółek)
„Polityka zgłaszania naruszeń (whistleblowing)”	Polityka ta, wraz z wdrożoną w październiku 2024 r. "Procedurą zgłoszeń wewnętrznych (ochrona sygnalistów)", wskazuje zasady i procedury umożliwiające bezpieczne zgłaszanie przypadków naruszeń prawa, regulacji czy standardów etycznych w organizacji, z uwzględnieniem zakazu działań odwetowych. W grudniu 2024 roku w polityce zostały wdrożone zmiany związane z otwarciem kanałów zgłaszania naruszeń na klientów i dostawców. Adresowane IRO : Ochrona poufności informacji o sygnalistach poprzez efektywny system komunikacji, w ramach którego Bank przekazuje organom jednolite informacje poprzez solidne, ujednoczone zasady i procedury w kanałach zgłaszania nieprawidłowości. Wzrost liczby powtarzających się incydentów poprzez niewdrażanie wewnętrznych środków w celu skutecznego rozwiązywania incydentów zgłaszanych za pośrednictwem kanałów składania skarg oraz brak wdrażania ciągłych ulepszeń.	Grupa Kapitałowa (spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)
„Polityka współpracy z dostawcami oraz outsourcingu”	Określa zasady wyboru, oceny i monitorowania dostawców, zarządzania ryzykiem oraz zgodności z regulacjami Adresowane IRO : Polityka adresuje kwestie zarządzania stosunkami z dostawcami, w tym praktyki płatnicze oraz ryzyko wynikające z niewdrożenia rozwiązań odporności operacyjnej, związanych np. z wymogami DORA (Digital Operational Resilience Act) dotyczącymi całego łańcucha wartości.	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem Santander Factoring, spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)
„Polityka informacyjna”	Zakres i zasady ujawniania informacji	Grupa Kapitałowa (z wyłączeniem Santander Factoring i spółek Stellantis, Santander Leasing wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)
“Polityka zakupowa Santander Bank Polska S.A.”	Procesowanie i weryfikacja wniosków zakupowych, zasady wyboru dostawców Adresowane IRO : Polityka adresuje kwestie zarządzania stosunkami z dostawcami, w tym praktyki płatnicze.	Grupa Kapitałowa (oprócz Santander Factoring oraz Santander Consumer Financial Solutions, spółki Stellantis wdrożyły własne regulacje w tym zakresie)

Działania dotyczące postępowania w biznesie (MDR-A)

Bank realizuje szereg działań, które wynikają z wyżej opisanych polityk i służą zapobieganiu negatywnym wpływom, przyczyniania się do pozytywnych, minimalizacji ryzyk i wykorzystywania szans w obszarze postępowania w biznesie. Mają one charakter ciągły, co oznacza że będą kontynuowane i rozwijane w kolejnych latach. W poniższych podrozdziałach znajdują się szczegółowe informacje nt. inicjatyw i działań podjętych w 2024 r. w takich obszarach, jak kultura organizacyjna, ochrona sygnalistów, zarządzanie praktykami z dostawcami czy zwalczanie wszelkich form korupcji.

Nasza kultura organizacyjna

W Grupie Kapitałowej działamy zgodnie z ideą „Santander Way” określającą cel i sposoby naszego funkcjonowania. Nasze trzy wartości korporacyjne – Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie – określają nasze podejście do klientów, którym oferujemy usługi finansowe, i pracowników, których zatrudniamy w spółkach Grupy Kapitałowej.

Codzienne funkcjonowanie Grupy Kapitałowej wspiera zestaw pożądanych zachowań korporacyjnych. Ich akronim „T.E.A.M.S” (z ang. zespoły) określa nasze priorytety.



Jako Grupa Kapitałowa działamy etycznie, kierując się wartościami i zasadami zapisanymi w kluczowym dla nas dokumencie, jakim jest publicznie dostępny „Generalny Kodeks Postępowania”, obowiązujący we wszystkich spółkach. Określamy w nim szczegółowo zasady etyki pracy w naszej organizacji, prezentujemy przykłady zachowań pożądanych w konkretnych sytuacjach i jasno informujemy o konsekwencjach naruszenia standardów etycznych. Normy Kodeksu adresowane są do wszystkich osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę lub współpracujących z nami na podstawie umów cywilnoprawnych, w tym również do kadry kierowniczej najwyższego szczebla oraz członków organów zarządczych i nadzorczych Banku. Proces oceny kultury organizacyjnej jest realizowany zgodnie z założeniami „Polityki kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska”. Ocena obejmuje analizę tego, jak wartości są postrzegane w wśród kluczowych interesariuszy, w badaniu Your Voice i satysfakcji klienta.

Wybrane aspekty, których dotyczą postanowienia Kodeksu:

1 kultura organizacyjna
– podejście „Santander Way”
oraz hasło T.E.A.M.S.

2 równe szanse
i zakaz dyskryminacji

3 inkluzywne i pełne szacunku
środowisko pracy

4 przeciwdziałanie
konfliktom interesów

5 przetwarzanie informacji
poufnych i danych
osobowych

6 zachowanie w mediach
i podczas wystąpień
publicznych

7 procedury postępowania
obowiązujące na rynkach
papierów wartościowych

8 utrzymywanie uczciwych
i odpowiedzialnych relacji
z podmiotami konkurencyjnymi

9 cyberbezpieczeństwo

10 odpowiedzialne korzystanie
z mediów społecznościowych

11 wiarygodność
i transparentność
informacji finansowych

12 kontrola wydatków
pracowników

13 poszanowanie prawa
własności intelektualnej
i przemysłowej

14 sprzedaż produktów
i usług bankowych

15 kontakty z dostawcami
i pośrednikami

16 podarunki i zaproszenia
od osób trzecich

17 przeciwdziałanie
przestępstwom
finansowym

18 współpraca z organami
publicznymi

Wszyscy pracownicy mają obowiązek zapoznać się z treścią Kodeksu i przestrzegać go. Zasady opisane w dokumencie prezentuje się podczas szkoleń onboardingowych. Cyklicznie przypominamy je również podczas obowiązkowych szkoleń, takich jak obowiązujące w Banku szkolenie „Generalny Kodeks Postępowania. Program antykorupcyjny i zapobieganie ryzyku odpowiedzialności karnej”. Kodeks podlega corocznym przeglądom, a w 2024 roku został zaktualizowany w związku z rekomendacją KNF, zmianami regulacyjnymi oraz nowelizacją Kodeksu pracy, uwzględniając m.in. kwestie zgodności z regulacjami społecznymi i środowiskowymi oraz aktualizację zasad dotyczących zgłaszania naruszeń.

Kulturę organizacyjną Grupy Kapitałowej w 2024 roku określają również:


- „Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”,
- „Polityka kultury organizacyjnej Grupy Santander Bank Polska”,
- trzy wartości korporacyjne – Przyjazny, Rzetelny, Dla Ciebie,
- postawy zgodne z T.E.A.M.S.

Mechanizmy identyfikacji, zgłaszania i badania naruszeń

W Grupie Kapitałowej wdrożyliśmy system zgłaszania naruszeń, który zapewnia możliwość raportowania naruszeń i nieprawidłowości przez interesariuszy wewnętrznych oraz zewnętrznych za pośrednictwem przeznaczonych do tego kanałów komunikacji. System ten stanowi integralny element naszej kultury organizacyjnej, wspierając przestrzeganie standardów etycznych oraz zasad odpowiedzialności społecznej i biznesowej.

- Pracownicy mogą zgłaszać kwestie związane z m.in. naruszeniami prawa, wewnętrznymi procedurami czy etycznymi standardami zgodnie z „Polityką zgłaszania naruszeń (whistleblowing)”. Zgłoszenia można kierować zarówno anonimowo, jak i jawnie, korzystając z aplikacji Klakson, telefonu zaufania, adresu e-mail oraz poczty tradycyjnej. Szczegóły tego procesu zostały opisane w sekcji „Nasi pracownicy”. Dodatkowo, w oparciu o zapisy „Procedury zgłoszeń wewnętrznych (ochrona sygnalistów)” zarówno pracownicy, jak i inne osoby, które wiążą z Bankiem kontekst pracy, mogą zgłaszać naruszenia prawa określone w ustawie o ochronie sygnalistów, za pośrednictwem adresu e-mail, poczty tradycyjnej lub podczas spotkania.
- Zgłoszenia są obsługiwane zgodnie z „Polityką zgłaszania naruszeń (whistleblowing)” oraz „Procedurą zgłoszeń wewnętrznych (ochrona sygnalistów)”, których postanowienia określają zasady zapobiegania konfliktom interesów na etapie wyjaśniania zgłoszonych spraw, zachowania poufności i anonimowości, braku represji oraz regularnych audytów funkcjonowania modelu zgłaszania naruszeń.
- Klienci indywidualni mogą zgłaszać reklamacje, uwagi i problemy zgodnie z „Polityką ochrony konsumentów”: elektronicznie (przez system bankowości elektronicznej, w aplikacji mobilnej lub korzystając z formularza online), telefonicznie, osobiście w dowolnym oddziale lub placówce partnerskiej oraz listownie. Osoby niestyszące mogą również skorzystać z możliwości wideo rozmowy z pomocą tłumacza języka migowego. Więcej na ten temat znajduje się w sekcji „Nasi klienci”.
- Inni interesariusze mogą korzystać z adresu e-mail, zgłosić swoje uwagi i sugestie listownie, telefonicznie lub osobiście w dowolnym oddziale lub placówce partnerskiej. Więcej na ten temat znajduje się w sekcji „Dotknięte społeczności”.

[Wskaźnik własny: Liczba zgłoszeń nieprawidłowości i/lub zagadnień do wyjaśnienia na „skrzynkę etyki” oraz telefon zaufania]

 W 2024 r. otrzymaliśmy 165 zgłoszeń na kanały whistleblowingowe (w tym na skrzynki mailowe „etyka” i „sygnalista”, listownie, poprzez aplikację oraz telefon zaufania).

Zgodnie z upoważnieniem Zarządu Banku za funkcjonowanie procedur zgłaszania naruszeń w Banku odpowiada Chief Compliance Officer, a wyznaczeni pracownicy komórki ds. zgodności są upoważnieni do przyjmowania zgłoszeń i podejmowania działań następczych, a także prowadzą kwartalne raportowanie wyników przeprowadzonych postępowań do Zarządu.

Członek Zarządu zarządzający Pionem Zgodności i Przeciwdziałania Przemocności Finansowej, co najmniej raz na pół roku informuje Prezesa Zarządu oraz Radę Nadzorczą o istotnych zgłoszeniach z kanałów whistleblowingowych. Przez zgłoszenia istotne rozumie się między innymi kwestie:

- dotyczące określonych osób w Banku,
- dotyczące trwałych, powtarzających się lub występujących w dużej skali nieprawidłowości w stosowaniu procedur lub realizowaniu procesów, które mogą powodować wystąpienie ryzyka odpowiedzialności Banku w sferze karnej, cywilnej albo administracyjnej lub narazić Bank na sankcje regulacyjne,
- które zawierają informacje powodujące wysokie ryzyko reputacyjne dla Banku, Grupy Kapitałowej lub Grupy Banco Santander.

Rada Nadzorcza ocenia adekwatność i skuteczność procedur w zależności od potrzeb, jednak nie rzadziej niż raz w roku.

System zgłaszania naruszeń w Spółkach Grupy Kapitałowej również działa zgodnie z „Polityką zgłaszania naruszeń (whistleblowing)”. Spółki dostosowały ten system do specyfiki swojej działalności i struktury. Udostępniają różnorodne kanały, takie jak aplikacje, skrzynki mailowe, telefony zaufania czy pocztę

tradycyjną. Wszystkie spółki Grupy Kapitałowej dają możliwość zgłaszania naruszeń anonimowo oraz jawnie, stosują również środki ochrony sygnalistów przed działaniami odwetowymi, prowadzą rejestry zgłoszeń i raportują wyniki postępowań wyjaśniających do organów zarządczych lub nadzorczych.



W 2024 r. kontynuowano działania edukacyjne, przygotowujące pracowników do zgłaszania naruszeń w miejscu pracy oraz działania prewencyjne, takie jak:

- kampania komunikacyjna, propagująca etyczne postawy, kulturę „Speak up” oraz sposoby zgłaszania naruszeń i nieprawidłowości,
- działania edukacyjne Biura Etyki i Relacji dla kadry menadżerskiej obejmujące spotkania, artykuły i materiały edukacyjne służące dzieleniu się wnioskami wynikającymi ze zgłoszeń dotyczących relacji pracowniczych.
- cykle artykułów i webinarów poświęconych naruszeniom w obszarze relacji pracowniczych, przeznaczone dla pracowników,
- spotkania dyrektora Biura Etyki i Relacji z członkami Zarządu, celem omówienia wniosków i rekomendacji opracowanych na podstawie zgłoszeń pracowników dotyczących relacji w miejscu pracy.

Zarządzanie stosunkami z dostawcami (G1-2) oraz praktyki płatnicze (G1-6)

Relacje z dostawcami

Zgodnie z „Polityką odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju” w Grupie Kapitałowej dbamy o poszanowanie zobowiązań w zakresie ESG w całym łańcuchu dostaw. Zarządzanie relacjami z dostawcami opiera się na „Polityce zakupowej”, „Polityce współpracy z dostawcami oraz outsourcingu” i licznych procedurach związanych z zarządzaniem dostawcami. Częścią procesu zakupowego jest ankieta CSR, do której wypełnienia są zobligowani oferenci biorący udział w postępowaniach przetargowych, a jej wyniki stanowią część oceny merytorycznej. W 2024 roku w Banku wprowadziliśmy kompleksowy system badania ryzyka ESG dostawców – jest to krok w kierunku pełniejszej integracji kryteriów środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego w zarządzaniu relacjami z dostawcami. W 2024 roku opracowaliśmy również Kodeks ESG dla dostawców, który zastąpi ankietę CSR i wyznaczy minimalne standardy w obszarze ochrony środowiska, społecznym i zarządczym, których spełnienia oczekujemy od naszych kontrahentów. Jego formalne przyjęcie jest planowane w 1 kwartale 2025 roku. W pozostałych Spółkach Grupy Kapitałowej procedury zarządzania zakupami i umowami obejmują elementy odpowiedzialności społecznej, jednak wyżej wspomniane działania realizujemy na ten moment tylko w Banku.

Najważniejsze regulacje związane z zarządzaniem łańcuchem dostaw spółek Grupy Kapitałowej to:

	Santander Bank Polska S.A.	Santander Leasing S.A.	Santander Factoring Sp. z o. o.	Santander Consumer Bank S.A.	Santander TFI S.A.
„Polityka zakupowa Santander Bank Polska”	+	+		Procedura zarządzania zakupami i dostawcami	+
„Procedura wyboru dostawcy Santander Bank Polska S.A.”	+		+		+
„Polityka współpracy z dostawcami oraz outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.”	+			Model zarządzania outsourcingiem i dostawcami	+
„Polityka odpowiedzialnej bankowości i zrównoważonego rozwoju”	+	+	+	+	+
„Procedura zarządzania dostawcami oraz outsourcingu w Santander Bank Polska S.A.”	+	+	+		+

* W Santander Leasing funkcjonują regulacje wzorowane na dokumentach bankowych – są to procedura zarządzania dostawcami, polityka współpracy z dostawcami oraz procedura zakupowa.

W kontaktach z dostawcami bierzemy pod uwagę zachowanie zgodności z zasadami sprawiedliwego i uczciwego traktowania, transparentności i uczciwości. Od dostawców oczekujemy wdrożenia polityk dotyczących etyki i przestrzegania przepisów prawa, mechanizmów antykorupcyjnych oraz inicjatyw zapewniających uczciwość biznesową, standardów bezpieczeństwa i higieny pracy, różnorodności i inkluzywności miejsca pracy, a także przestrzegania Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka ONZ i 10 zasad inicjatywy ONZ Global Compact.

Kwalifikując dostawców do współpracy, Bank weryfikuje m.in.:

- czy dywersyfikują oni swoje przychody i czy nie uzależniają się od Banku,

- czy posiadają stosowne certyfikaty, np. dotyczące ochrony środowiska i relacji pracowniczych,
- czy stosują zasady ESG, posiadają kodeksy etyki, realizują postępowania i programy antykorupcyjne oraz publikują raporty,
- czy w sposób etyczny podchodzą do finansów i opłacają składki pracownicze, podatki oraz zobowiązania wobec kontrahentów.

Chcemy, aby docelowo wszystkie Spółki Grupy Kapitałowej uwzględniały kryteria społeczne i środowiskowe w procesach wyboru dostawców, które przeprowadzają bezpośrednio dla swoich spółek. W 2024 roku niektóre ze Spółek Grupy Kapitałowej dokonywały takiej oceny:

> Spółki Grupy Kapitałowej uwzględniające kryteria zrównoważonego rozwoju w procedurze doboru kontrahentów

	Santander Bank Polska S.A.	Santander Consumer Bank S.A.	Santander Leasing S.A.	Santander Factoring Sp. z o. o.	Santander TFI S.A.	Stellantis
kryterium społeczne	+	+	-	-	-	-
kryterium środowiskowe	+	+	-	-	-	-

Praktyki płatnicze

W Grupie Kapitałowej nie posiadamy formalnej, odrębnej polityki zapobiegania opóźnieniom w płatnościach wobec dostawców. Nie stosujemy też standardowych terminów płatności – płatności wobec dostawców dokonywane są na podstawie ustaleń umownych lub ustawowych. Wdrożyliśmy natomiast procedury i regulacje dotyczące obiegu dokumentów księgowych oraz procedury płatnicze, które mają na celu minimalizowanie ryzyka opóźnień. W całej Grupie Kapitałowej funkcjonują elektroniczne systemy obiegu dokumentów, które wspierają szybkie i efektywne procesowanie faktur oraz innych dokumentów księgowych.

> Kluczowe wskaźniki odzwierciedlające praktyki płatnicze w 2024 r.

	31 grudnia 2024 roku
Średni czas płatności faktury (dni) ¹⁰	10,17
Procent płatności dokonanych zgodnie z ustalonymi terminami płatności ¹¹	96,38%
Liczba trwających spraw sądowych dotyczących opóźnionych płatności	1

W Grupie Kapitałowej nie funkcjonują kategorie dostawców, dlatego wskaźniki dotyczące praktyk płatniczych raportujemy razem dla wszystkich dostawców.

W 2024 roku zakończyliśmy wdrożenie w Banku zmian wynikających z Rozporządzenia DORA (Digital Operational Resilience Act), regulacji UE dotyczącej cyfrowej odporności instytucji finansowych. Przez cały cykl wdrażania projekt był objęty monitoringiem Członków Zarządu w ramach Komitetów Sterujących, a także w ramach bankowego komitetu zapewnienia zgodności. W projekcie przy analizie merytorycznej i analizie GAP zostały zaangażowane następujące jednostki: Obszar Prawny, Obszar Ryzyka Technologicznego, Zespół Kontroli Dostawców, CIO, CISO. Przed wejściem rozporządzenia w życie poddaliśmy się audytowi realizowanemu przez niezależną firmę audytorską na zgodność Banku z Rozporządzeniem. Aktywnie bierzemy i braliśmy udział zarówno we współpracy z Grupą Banco Santander a także w ramach zespołów projektowych DORA przy Związku Banków Polskich.

Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie (G1-3)

Konflikty interesów

Polityki przeciwdziałania konfliktom interesów obowiązujące w Grupie Kapitałowej oparte są na regulacjach wdrożonych w Banku jako jednostce dominującej. „Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów w Santander Bank Polska S.A.” precyzuje zapisy „Generalnego Kodeksu Postępowania” nakładając na wszystkich pracowników obowiązek priorytetowego traktowania interesów Grupy Kapitałowej, klientów i innych interesariuszy, których w żadnym wypadku nie mogą podporządkowywać swoim interesom prywatnym.

¹⁰ Dane dotyczące średniego czasu płatności faktur w Grupie Kapitałowej zostały obliczone zgodnie z metodyką, w której na poziomie Spółek Grupy Kapitałowej raportowana jest średnia arytmetyczna liczby dni potrzebnych na opłacenie faktur w okresie sprawozdawczym. Na poziomie Grupy Kapitałowej stosowana jest średnia ważona, gdzie wagą jest liczba opłaconych faktur przez każdą jednostkę. Dzięki tej metodzie wskaźnik uwzględnia różnorodność dostawców i zapewnia reprezentatywny obraz praktyk płatniczych.

¹¹ Wskaźnik procentowy wskazujący, jaka część faktur została opłacona w terminach zgodnych z umowami handlowymi lub ustaleniami z dostawcami.

Zgodnie z Kodeksem pracowników oraz kierownictwo firmy obowiązują między innymi:

- zakaz specjalnego traktowania lub oferowania specjalnych warunków zatrudnienia ze względu na powiązania osobiste lub rodzinne,
- zakaz czerpania dodatkowych korzyści ze stanowiska zajmowanego w Grupie Kapitałowej, z wyjątkiem przypadków jednoznacznie dopuszczalnych,
- zakaz uczestnictwa w zatwierdzaniu transakcji lub wpływania na transakcje z osobami powiązanymi ekonomicznie lub rodzinie, występującymi w charakterze beneficjentów lub gwarantów.

„Polityka przeciwdziałania konfliktom interesów w Santander Bank Polska S.A.” reguluje przypadki konfliktu interesów:

- pomiędzy klientami,
- pomiędzy Bankiem a jego klientami,
- wynikającego z relacji pomiędzy Spółką Grupy Kapitałowej a Bankiem pełniącym funkcję podmiotu dominującego,
- pomiędzy podmiotami Grupy Kapitałowej a członkami ich organów zarządzających,
- ze znaczącymi akcjonariuszami Spółek Grupy Kapitałowej,
- pomiędzy Bankiem a jego dostawcami, osobami trzecimi lub głównymi partnerami biznesowymi,
- pomiędzy liniami oraz/lub jednostkami biznesowymi Banku,
- pomiędzy dwoma Spółkami Grupy Kapitałowej,
- pomiędzy Członkami Rady Nadzorczej lub Zarządu Banku lub pomiędzy Członkami tych organów a pozostałymi pracownikami (powstające m. in. w rezultacie relacji pozastawbowych wynikających z pokrewieństwa lub powinowactwa),
- pomiędzy Bankiem a innymi powiązanymi stronami niż wymienione powyżej.

W Banku potencjalne konflikty interesów podlegają ocenie przez ekspertów z Pionu Zgodności i Przeciwdziałania Przemysłowości Finansowej. Mają oni prawo zażądać określonych danych lub informacji o warunkach osobistych lub zawodowych, które mogą mieć wpływ na wykonywanie obowiązków przez pracowników i na podejmowane przez nich decyzje.

Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku zapobiegają konfliktom interesów przede wszystkim przez unikanie aktywności zawodowej, która może prowadzić do ich powstania. Nie wolno im również brać udziału w rozstrzygnięciu spraw w przypadku wystąpienia lub możliwości wystąpienia konfliktu interesów, który ich dotyczy. Są ponadto zobowiązani do informowania Banku o takich sytuacjach. Kwestie ewentualnego konfliktu interesów dotyczącego Członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej są badane przed ich powołaniem do tych organów oraz w ramach cyklicznych wtórnych ocen odpowiedzialności.

Zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa Bank w okresowych sprawozdaniach finansowych ujawnia interesariuszom:

- członkostwo w zarządach/radach nadzorczych innych organizacji,
- posiadanie udziałów w przedsiębiorstwach dostawców i innych interesariuszy,
- istnienie w spółce akcjonariuszy posiadających pakiet kontrolny,
- strony powiązane, relacje i transakcje z nimi, a także wymagalne należności.

Informacje o ocenie odpowiedzialności Członków Zarządu Banku i Rady Nadzorczej przekazujemy KNF. Zgodnie z politykami odpowiedzialności członków organów Banku, przeprowadza się ponowną ocenę ilości czasu poświęcanej przez Członka Zarządu czy Rady Nadzorczej na wykonywanie obowiązków, jeśli obejmuje on dodatkową funkcję dyrektorską lub zaczyna wykonywać inne istotne rodzaje działalności, w tym politycznej. Oceny odpowiedzialności członków Rady Nadzorczej dokonuje Walne Zgromadzenie, a dokumenty są publikowane na stronie internetowej.

Ponadto jako Bank realizujemy obowiązek informacyjny związany z ujawnieniem stanu posiadania znacznych pakietów akcji w przypadkach określonych w Ustawie o ofercie publicznej. Kwestie ujawniania konfliktów interesów ujęto również w „Regulaminie inwestowania przez Osoby Zobowiązane lub na ich rachunek w Instrumenty finansowe w Santander Bank Polska SA”. Zobowiązuje on osoby pełniące obowiązki zarządcze oraz osoby blisko z nimi związane do przekazywania do Komisji Nadzoru Finansowego oraz Banku informacji o każdej transakcji zawieranej na ich rachunek w odniesieniu do akcji Banku, instrumentów dłużnych Banku, instrumentów pochodnych lub innych powiązanych z nimi instrumentów finansowych.

Polityka ta obowiązuje w Banku i stanowi dokument referencyjny, którym inne jednostki powinny się kierować w działaniach związanych z poruszonymi w nim zagadnieniami. Spółki Grupy Kapitałowej są zobowiązane używać tego dokumentu jako podstawy wszystkich polityk, procedur i regulaminów, które opracowują i wdrażają w przedmiotowym zakresie, dokonując jednocześnie wszelkich wymaganych zmian, by dostosować jej zapisy do lokalnych zasad, rekomendacji i poleceń wydanych przez organy nadzorcze.

Przeciwdziałanie korupcji

Kwestie zapobiegania korupcji opisane są w obowiązującym w całej Grupie Kapitałowej „Generalnym Kodeksie Postępowania”. Jego uzupełnieniem jest „Polityka przeciwdziałania łapownictwu i korupcji (ABC)”, która doprecyzowuje m.in. kwestie szkoleń w tym zakresie. Wszystkie Spółki Grupy Kapitałowej działają zgodnie z zasadą „zero tolerancji dla korupcji”, a wdrożone regulacje dotyczą m.in.:

- wręczania upominków i zaproszeń urzędnikom publicznym,
- upominków i zaproszeń wręczanych pracownikom,
- relacji ze stronami trzecimi,
- stosowania dodatkowych mechanizmów kontrolnych,
- kanałów do zgłaszania przypadków naruszenia zasad.

Kolejnym z elementów systemu przeciwdziałania korupcji i łapówkarstwu w Banku i w Santander Consumer Bank jest zbiór szczegółowych zasad precyzujących warunki przyjmowania i wręczania upominków i zaproszeń w relacjach z osobami spoza Banku, które zostały opisane w ramach „Wytycznych dotyczące upominków i zaproszeń”. Regulacja ta określa, które rodzaje upominków i zaproszeń nie mogą zostać wręczone/ przyjęte, a także, jakie są zasady postępowania dla przypadków dopuszczonych, w tym m.in.:

- określono warunki (dostosowane do rodzaju i wartości upominku/zaproszenia) procesu akceptacji dla przyjęcia lub wręczenia upominku/ zaproszenia, obowiązujące wszystkich pracowników Banku,
- wszystkie upominki i zaproszenia przyjęte lub wręczone przez pracowników Banku podlegają wpisowi do rejestru upominków i zaproszeń,
- w cyklu kwartalnym prowadzimy monitoring rejestru wg zasad określonych w Wytycznych, a wyniki rejestrujemy,
- w przypadku identyfikacji przypadku mogącego posiadać znamiona korupcji, sprawa przekazywana jest do jednostki odpowiedzialnej za przeciwdziałanie korupcji.

Badanie spraw związanych z potencjalnymi przypadkami korupcji lub łapówkarstwa

W ramach Grupy Kapitałowej komisje dochodzeniowe zajmujące się badaniem spraw związanych z korupcją lub łapówkarstwem są niezależne od struktur zarządzania odpowiedzialnych za zapobieganie i wykrywanie tych przypadków. Taki model działania zapewnia obiektywność i transparentność prowadzonych postępowań. Skład komisji jest każdorazowo dobierany w sposób eliminujący potencjalne konflikty interesów, co pozwala na rzetelne i bezstronne przeanalizowanie zgłoszonych przypadków. Prace komisji są prowadzone zgodnie z wytycznymi zawartymi w „Polityce przeciwdziałania łapówkarstwu i korupcji (Polityka ABC)” oraz innymi wewnętrznymi regulacjami obowiązującymi w Grupie Kapitałowej. Tym samym zapewniamy, że każde zgłoszenie dotyczące korupcji lub łapówkarstwa jest rozpatrywane w sposób uczciwy, z poszanowaniem zasad poufności i profesjonalizmu, a rekomendowane działania naprawcze są wdrażane zgodnie z przyjętymi standardami.

W Banku informacje dotyczące liczby zgłoszeń skategoryzowanych jako dotyczące korupcji lub łapówkarstwa, które wpłynęły przez kanały whistleblowingowe, są raportowane do Zarządu oraz Komitetu Audytu i Zarządzania Zgodnością w cyklach kwartalnych. Dodatkowo organy te otrzymują roczny raport, który podsumowuje działanie procedur zgłaszania przez pracowników naruszeń. Na tej podstawie Zarząd ocenia adekwatność i skuteczność tych procedur.

Szkolenia antykorupcyjne

Szkolenia dotyczące przeciwdziałania łapówkarstwu i korupcji są obowiązkowe dla wszystkich naszych pracowników (w tym członków Zarządu i Rady Nadzorczej). Szkolenia odbywają się online, zazwyczaj raz w roku, z wyjątkiem Santander Consumer Bank, gdzie są odnawiane co 2 lata. Ich zakres obejmuje przepisy lokalne, zasady etyczne, polityki antykorupcyjne, upominki, konflikty interesów, model obrony korporacyjnej oraz studia przypadków. Spółki prowadzą również dodatkowe szkolenia w trakcie onboardingu lub udostępniają materiały w razie zmian regulacji. Dane o ukończeniu szkoleń są systematycznie gromadzone i monitorowane.

> Wyniki realizacji działań Grupy Kapitałowej w zakresie programów szkoleniowych antykorupcyjnych i związanych z etyką w 2024 roku

% pracowników, którzy przeszli w 2024 roku szkolenie w zakresie zwalczania korupcji

Najwyższe kierownictwo Grupy Kapitałowej – jeden szczebel poniżej Zarządu *	91,4%
Najwyższe kierownictwo Grupy Kapitałowej – dwa szczeble poniżej Zarządu *	90,1%
Pozostali pracownicy Grupy Kapitałowej **	91,2%
Łącznie Grupa Kapitałowa	91,2%

* Najwyższe kierownictwo – jako jeden i dwa szczeble poniżej organów zarządczych i nadzorczych, które w Grupie Kapitałowej stanowią Zarząd i Radę Nadzorczą. W związku z tym najwyższe kierownictwo obejmuje kadrę dyrektorską i managerską wyższego szczebla w Banku oraz członków zarządów spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej oraz osoby bezpośrednio raportujące do tych zarządów.

** Nie uwzględniono pracowników długoterminowo nieobecnych w pracy.

4.2. Mierniki i cele

Cele związane z postępowaniem w biznesie (MDR-T)

Na 31 grudnia 2024 w Grupie Kapitałowej nie wyznaczyliśmy mierzalnych, określonych w czasie i ukierunkowanych na wyniki celów strategicznych zgodnych z wymogami MDR-T dotyczących postępowania w biznesie. Niemniej jednak, skuteczność naszych polityk i działań w zakresie jest monitorowana za pomocą operacyjnych mierników, takich jak:

- Skuteczne realizowanie „Polityki kultury organizacyjnej Grupy Kapitałowej” poprzez średni wynik badania zaangażowania i eNPS.
- Skuteczne realizowanie „Polityki zgłaszania naruszeń (whistleblowing)” i „Procedury zgłoszeń wewnętrznych (ochrona sygnalisty)” poprzez średnią liczbę zgłoszeń w danym kwartale na 1000 pracowników (więcej szczegółów w podrozdziale S1-5 „Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększenia pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami”).

Incydenty związane z korupcją lub przekupstwem (G1-4)

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 roku w Grupie Kapitałowej wystąpiły 3 potwierdzone przypadki korupcji i łapówkarstwa – w wyniku incydentów wobec pracowników zostały zastosowane środki dyscyplinarne i złożono zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Wykryte incydenty wskazują, że obowiązujące w Grupie Kapitałowej procedury są skuteczne w identyfikowaniu i eliminowaniu nieprawidłowości. Nie zidentyfikowaliśmy luk w istniejących procedurach, jednak planujemy dalszy monitoring ich skuteczności oraz weryfikację zakresu szkoleń w zakresie przeciwdziałania korupcji i łapówkarstwu.

Nie posiadamy informacji aby w okresie sprawozdawczym zapadły prawomocne wyroki skazujące związane z przypadkami korupcji oraz łapówkarstwa. Nie zostały również na Grupę Kapitałową nałożone żadne kary za naruszenie przepisów o przeciwdziałaniu korupcji i łapówkarstwu. Nie odnotowano również przypadków dotyczących umów z partnerami biznesowymi, które zostały rozwiązane lub nieodnowione ze względu na naruszenia związane z korupcją lub łapówkarstwem.

5. Dodatkowe informacje

Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju (IRO-2)

> Tabela ESRS

Kod wskaźnika	Nazwa	Miejsce w raporcie
ESRS 2	Ogólne ujawnianie informacji	Ogólne ujawnianie informacji (Zrównoważony rozwój Grupy Kapitałowej)
BP-1	Ogólna podstawa sporządzenia oświadczeń dotyczących zrównoważonego rozwoju	Ogólna podstawa sporządzenia oświadczenia dotyczącego zrównoważonego rozwoju (BP-1)
BP-2	Ujawnianie informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności	Ujawnienia informacji w odniesieniu do szczególnych okoliczności (BP-2)
GOV-1	Rola organów administrujących, zarządzających i nadzorczych	Rola Zarządu i Rady Nadzorczej (GOV-1)
GOV-2	Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem	Informacje przekazywane organom administrującym, zarządzającym i nadzorczym jednostki oraz podejmowane przez nie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem (GOV-2)
GOV-3	Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt	Uwzględnienie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt (GOV-3)
GOV-4	Oświadczenie dotyczące należytej staranności	Oświadczenie dotyczące należytej staranności (GOV-4)
GOV-5	Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju	Zarządzanie ryzykiem i kontrole wewnętrzne nad sprawozdawczością w zakresie zrównoważonego rozwoju (GOV-5)
SBM-1	Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości	Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości (SBM-1)
SBM-2	Interesy i opinie zainteresowanych stron	Interesy i opinie zainteresowanych stron (SBM-2)
SBM-3	Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym (SBM-3)
IRO-1	Opis procesów służących do identyfikacji oceny istotnych oddziaływań, istotnego ryzyka i istotnych możliwości	Opis procesu służącego identyfikacji i ocenie istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości (IRO-1)
IRO-2	Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju	Wymogi dotyczące ujawniania informacji w ramach ESRS objęte oświadczeniem jednostki dotyczącym zrównoważonego rozwoju (IRO-2)
ESRS E1	Zmiana klimatu	Informacje o środowisku – zmiana klimatu (ESRS E1)
ESRS 2 GOV-3	Uwzględnianie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt	Uwzględnienie wyników związanych ze zrównoważonym rozwojem w systemach zachęt (GOV-3)
E1-1	Plan transformacji na potrzeby łagodzenia zmiany klimatu	Plan transformacji na potrzeby łagodzenia zmian klimatu (E1-1)
ESRS 2 SBM-3	Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym (SBM-3)
ESRS 2 IRO-1	Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości	Opis procesów identyfikacji i oceny związanych z klimatem istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości (E1.IRO-1)
E1-2	Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej	Polityki związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (E1-2)
E1-3	Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej	Działania i zasoby w odniesieniu do polityki klimatycznej (E1-3)
E1-4	Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej	Cele związane z łagodzeniem zmiany klimatu i przystosowaniem się do niej (E1-4)
E1-5	Zużycie energii i koszyk energetyczny	Zużycie energii i koszyk energetyczny (E1-5)
E1-6	Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych	Emisje gazów cieplarnianych zakresów 1, 2 i 3 brutto oraz całkowite emisje gazów cieplarnianych (E1-6)

Kod wskaźnika	Nazwa	Miejsce w raporcie
E1-7	Projekty usuwania gazów cieplarnianych i ograniczenia emisji gazów cieplarnianych za pomocą jednostek emisji dwutlenku węgla	Pozostałe ujawnienia dotyczące klimatu (E1-7, E1-8, E1-9)
E1-8	Wewnętrzne ustalenie opłat za emisję gazów cieplarnianych	Pozostałe ujawnienia dotyczące klimatu (E1-7, E1-8, E1-9) Ujawnienie nie dotyczy Grupy Kapitałowej
E1-9	Antycypowane skutki finansowe wynikające z istotnych ryzyk fizycznych i ryzyk przejścia oraz potencjalnych możliwości związanych z klimatem	Pozostałe ujawnienia dotyczące klimatu (E1-7, E1-8, E1-9) Zastosowanie okresu przejściowego (ang. phase-in)
ESRS S1	Właśni pracownicy	Nasi pracownicy – własne zasoby pracownicze (ESRS S1)
ESRS 2 SBM-2	Interesy i opinie zainteresowanych stron	Interesy i opinie zainteresowanych stron (SBM-2)
ESRS 2 SBM-3	Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym (SBM-3)
S1-1	Polityki związane z własną siłą roboczą	Polityki związane z własnymi zasobami pracowniczymi (S1-1)
S1-2	Procedury współpracy z własnymi pracownikami i przedstawicielami pracowników w zakresie oddziaływania	Angażowanie pracowników i procedury współpracy z pracownikami i ich przedstawicielami (S1-2)
S1-3	Procesy niwelowania negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez pracowników jednostki	Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez własne zasoby pracownicze (S1-3)
S1-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na własnych pracownikach oraz stosowanie podejść służących ograniczeniu istotnego ryzyka i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z własną siłą roboczą oraz skuteczność tych działań	Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na własne zasoby pracownicze oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami wykorzystywaniu istotnych szans związanych z własnymi zasobami pracowniczymi oraz skuteczność tych działań (S1-4)
S1-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększania pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami (S1-5)
S1-6	Charakterystyka pracowników jednostki	Charakterystyka pracowników jednostki (S1-6)
S1-7	Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własnych pracowników jednostki	Charakterystyka osób niebędących pracownikami stanowiących własne zasoby pracownicze jednostki (S1-7)
S1-8	Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego	Zakres rokowań zbiorowych i dialogu społecznego (S1-8)
S1-9	Wskaźniki różnorodności	Wskaźniki różnorodności (S1-9)
S1-10	Odpowiednie płace	Adekwatna płaca (S1-10)
S1-11	Ochrona socjalna	Ochrona socjalna (S1-11)
S1-12	Osoby z niepełnosprawnościami	Osoby z niepełnosprawnościami (S1-12)
S1-13	Wskaźniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności	Mierniki dotyczące szkoleń i rozwoju umiejętności (S1-13)
S1-14	Wskaźniki bezpieczeństwa i higieny pracy	Mierniki bezpieczeństwa i higieny pracy (S1-14)
S1-15	Wskaźniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym	Mierniki równowagi między życiem zawodowym a prywatnym (S1-15)
S1-16	Wskaźniki wynagrodzeń (luka płacowa i całkowite wynagrodzenie)	Mierniki wynagrodzeń (nieskorygowana luka płacowa i całkowite wynagrodzenie) (S1-16)
S1-17	Incydenty, skargi i poważne oddziaływania na przestrzeganie praw człowieka	Incydenty, skargi i poważne wpływy na przestrzeganie praw człowieka (S1-17)
ESRS S3	Dotknięte społeczności	Dotknięte społeczności
ESRS 2 SBM-2	Interesy i opinie zainteresowanych stron	Interesy i opinie zainteresowanych stron (SBM-2)
ESRS 2 SBM-3	Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym (SBM-3)
S3-1	Polityki związane z dotkniętymi społecznościami	Polityki związane z dotkniętymi społecznościami (S3-1)

Kod wskaźnika	Nazwa	Miejsce w raporcie
S3-2	Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z dotkniętymi społecznościami	Procesy współpracy w zakresie wpływów z dotkniętymi społecznościami (S3-2)
S3-3	Procesy remediacji negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez dotknięte społeczności	Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez dotknięte społeczności (S3-3)
S3-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań	Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na dotknięte społeczności oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z tymi społecznościami oraz skuteczność tych działań (S3-4) (MDR-A)
S3-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	Cele zarządzania wpływem, ryzykami i szansami związanymi z dotkniętymi społecznościami (S3-5)
ESRS S4	Konsumenci i użytkownicy końcowi	Nasi klienci – konsumenci i użytkownicy końcowi (ESRS S4)
ESRS 2 SBM-2	Interesy i opinie zainteresowanych stron	Interesy i opinie zainteresowanych stron (SBM-2)
ESRS 2 SBM-2	Istotne oddziaływania, ryzyko i możliwości oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym	Istotne wpływy, ryzyka i szanse oraz ich wzajemne związki ze strategią i z modelem biznesowym (SBM-3)
S4-1	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi	Polityki związane z konsumentami i użytkownikami końcowymi (S4-1)
S4-2	Procesy współpracy w zakresie oddziaływań z konsumentami i użytkownikami końcowymi	Procesy współpracy w zakresie wpływów z konsumentami i użytkownikami końcowymi (S4-2)
S4-3	Procesy remediacji negatywnych oddziaływań i kanały zgłaszania problemów przez konsumentów i użytkowników końcowych	Procesy naprawy skutków negatywnych wpływów i kanały zgłaszania wątpliwości przez konsumentów i użytkowników końcowych (S4-3)
S4-4	Podejmowanie działań dotyczących istotnych oddziaływań na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnym ryzykiem i wykorzystywaniu istotnych możliwości związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań	Podejmowanie działań dotyczących istotnych wpływów na konsumentów i użytkowników końcowych oraz stosowanie podejść służących zarządzaniu istotnymi ryzykami i wykorzystywaniu istotnych szans związanych z konsumentami i użytkownikami końcowymi oraz skuteczność tych działań (S4-4)
S4-5	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi oddziaływaniami, zwiększania pozytywnych oddziaływań i zarządzania istotnym ryzykiem i istotnymi możliwościami	Cele dotyczące zarządzania istotnymi negatywnymi wpływami, zwiększenia pozytywnych wpływów i zarządzania istotnymi ryzykami i szansami (S4-5)
ESRS G1	Prowadzenie działalności gospodarczej	Informacje związane z łańcem korporacyjnym – Postępowanie w biznesie (G1)
ESRS 2 GOV-1	Rola organów administrujących, nadzorczych i zarządzających	Rola Zarządu i Rady Nadzorczej (GOV-1)
ESRS 2 IRO-1	Opis procesów służących do identyfikacji i oceny istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości	Opis procesu służącego identyfikacji i ocenie istotnych oddziaływań, ryzyka i możliwości (IRO-1)
G1-1	Kultura korporacyjna i Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna	Polityki prowadzenia działalności gospodarczej i kultura korporacyjna (G1-1)
G1-2	Zarządzanie stosunkami z dostawcami	Zarządzanie stosunkami z dostawcami (G1-2) oraz praktyki płatnicze (G1-6)
G1-3	Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie	Zapobieganie korupcji i przekupstwu oraz ich wykrywanie (G1-3)
G1-4	Potwierdzony incydent związany z korupcją lub przekupstwem	Incydenty związane z korupcją lub przekupstwem (G1-4)
G1-5	Wpływ polityczny i działalność lobbingowa	Temat nie dotyczy Grupy Kapitałowej
G1-6	Praktyki płatnicze	Zarządzanie stosunkami z dostawcami (G1-2) oraz praktyki płatnicze (G1-6)

Wymóg dotyczący ujawniania informacji i powiązany z nim punkt danych	Odniesienie do rozporządzenia w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych	Odniesienie do trzeciego filaru	Odniesienie do rozporządzenia o wskaźnikach referencyjnych	Odniesienie do Europejskiego prawa o klimacie
ESRS 2 GOV-1 Zróżnicowanie członków zarządu ze względu na płeć pkt 21 lit. d)	Wskaźnik nr 13 w tabeli 1 w załączniku I		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS 2 GOV-1 Odsetek członków zarządu, którzy są niezależni pkt 21 lit. e)			Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS 2 GOV-4 Oświadczenie w sprawie należytej staranności pkt 30	Wskaźnik nr 10 w tabeli 3 w załączniku I			
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z działaniami dotyczącymi paliw kopalnych pkt 40 lit. d) ppkt (i)	Wskaźnik nr 4 w tabeli 1 w załączniku I	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453 (28), Tabela 1: Informacje jakościowe na temat ryzyka z zakresu ochrony środowiska i Tabela 2: Informacje jakościowe na temat ryzyka społecznego	Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z produkcją chemikaliów pkt 40 lit. d) ppkt (ii)	Wskaźnik nr 9 w tabeli 2 w załączniku I		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS 2 SBM-1 Udział w działalności związanej z kontrowersyjną bronią pkt 40 lit. d) ppkt (iii)	Wskaźnik nr 14 w tabeli 1 w załączniku I		Art. 12 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818, załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS 2 SBM-1 Udział w działaniach związanych z uprawą i produkcją tytoniu pkt 40 lit. d) ppkt (iv)			Art. 12 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818, załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816	
ESRS E1-1 Plan transformacji służący osiągnięciu neutralności klimatycznej do 2050 r. pkt 14				Art. 2 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2021/1119

ESRS E1-1 Jednostki wykluczone z zakresu obowiązywania wskaźników referencyjnych dostosowanych do porozumienia paryskiego pkt 16 lit. g)		Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453, wzór 1: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianami klimatu: jakość kredytowa ekspozycji według sektora, emisji i rezydualnego terminu zapadalności	Art. 12 ust. 1 lit. d)–g) oraz art. 12 ust. 2 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818
ESRS E1-4 Cele redukcji emisji gazów cieplarnianych pkt 34	Wskaźnik nr 4 w tabeli 2 w załączniku I	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453, wzór 3: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianą klimatu: wskaźniki dostosowania	Art. 6 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818
ESRS E1-5 Zużycie energii z kopalnych źródeł zdezagregowane w podziale na źródła (dotyczy wyłącznie sektorów o znacznym oddziaływaniu na klimat) pkt 38	Wskaźnik nr 5 w tabeli 1 i wskaźnik nr 5 w tabeli 2 w załączniku I		
ESRS E1-5 Zużycie energii i koszyk energetyczny pkt 37	Wskaźnik nr 5 w tabeli 1 w załączniku I		
ESRS E1-5 Energochłonność powiązana z działaniami podejmowanymi w sektorach o znacznym oddziaływaniu na klimat pkt 40–43	Wskaźnik nr 6 w tabeli 1 w załączniku I		
ESRS E1-6 Emisje gazów cieplarnianych zakresu 1, 2, 3 brutto i całkowite emisje gazów cieplarnianych pkt 44	Wskaźniki nr 1 i 2 w tabeli 1 w załączniku I	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453, wzór 1: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianą klimatu: jakość kredytowa ekspozycji według sektora, emisji i rezydualnego terminu zapadalności	Art. 5 ust. 1, art. 6 i art. 8 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818
ESRS E1-6	Wskaźnik nr 3 w tabeli 1 w załączniku I	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/2453,	Art. 8 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818

Intensywność emisji gazów cieplarnianych brutto pkt 53–55	wzór 3: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianą klimatu: wskaźniki dostosowania	
ESRS E1-7 Usuwanie gazów cieplarnianych i jednostki emisji dwutlenku węgla pkt 56		Art. 2 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2021/1119
ESRS E1-9 Ekspozycja portfela odniesienia na ryzyko fizyczne związane z klimatem pkt 66		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818, załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816
ESRS E1-9 Dezagregacja kwot pieniężnych według ostrego i stałego ryzyka fizycznego pkt 66 lit. a) ESRS E1-9 Lokalizacja znaczących składników aktywów obarczonych istotnym ryzykiem fizycznym pkt 66 lit. c)	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; pkt 46 i 47 rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2022/2453; wzór 5: Portfel bankowy – Ryzyko fizyczne związane ze zmianami klimatu: ekspozycje podlegające ryzyku fizycznemu.	
ESRS E1-9 Podział wartości księgowej nieruchomości według klas efektywności energetycznej pkt 67 lit. c)	Art. 449a rozporządzenia (UE) nr 575/2013; pkt 34 rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2022/2453; wzór 2: Portfel bankowy – Ryzyko przejścia związane ze zmianami klimatu: kredyty zabezpieczone nieruchomościami – efektywność energetyczna zabezpieczeń	
ESRS E1-9 Stopień ekspozycji portfela na możliwości związane z klimatem pkt 69		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818
ESRS E2-4 Ilość każdego czynnika zanieczyszczającego wymienionego w załączniku II do rozporządzenia w sprawie E-PRTR (Europejski Rejestr Uwalniania i Transferu Zanieczyszczeń) emitowanego do powietrza, wody i gleby, pkt 28	Wskaźnik nr 8 w tabeli 1 w załączniku I, wskaźnik nr 2 w tabeli 2 w załączniku I, wskaźnik nr 1 w tabeli 2 w załączniku I oraz wskaźnik nr 3 w tabeli 2 w załączniku I	

ESRS E3-1 Woda i zasoby morskie pkt 9	Wskaźnik nr 7 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E3-1 Specjalna polityka pkt 13	Wskaźnik nr 8 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E3-1 Zrównoważone praktyki w dziedzinie mórz i oceanów pkt 14	Wskaźnik nr 12 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E3-4 Całkowita ilość wody poddanej recyklingowi i ponownemu użyciu pkt 28 lit. c)	Wskaźnik nr 6.2 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E3-4 Całkowite zużycie wody w m3 na przychód netto z własnych operacji pkt 29	Wskaźnik nr 6.1 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. a) pkt (i)	Wskaźnik nr 7 w tabeli 1 w załączniku I
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. b)	Wskaźnik nr 10 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS 2 IRO1-E4 pkt 16 lit. c)	Wskaźnik nr 14 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E4-2 Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie gruntów/rolnictwa pkt 24 lit. b)	Wskaźnik nr 11 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E4-2 Zrównoważone praktyki lub polityki w zakresie oceanów/mórz pkt 24 lit. c)	Wskaźnik nr 12 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E4-2 Polityki na rzecz przeciwdziałania wylesianiu pkt 24 lit. d)	Wskaźnik nr 15 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E5-5 Odpady niepoddawane recyklingowi pkt 37 lit. d)	Wskaźnik nr 13 w tabeli 2 w załączniku I
ESRS E5-5 Odpady niebezpieczne i odpady promieniotwórcze pkt 39	Wskaźnik nr 9 w tabeli 1 w załączniku I

ESRS 2 SBM-3-S1	Wskaźnik nr 13 w tabeli 3 w załączniku I	
Ryzyko wystąpienia przypadków pracy przymusowej pkt 14 lit. f)		
ESRS 2 SBM-3-S1	Wskaźnik nr 12 w tabeli 3 w załączniku I	
Ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci pkt 14 lit. g)		
ESRS S1-1	Wskaźnik nr 9 w tabeli 3 i wskaźnik nr 11 w tabeli 1 w załączniku I	
Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka pkt 20		
ESRS S1-1		Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816
Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8, pkt 21		
ESRS S1-1	Wskaźnik nr 11 w tabeli 3 w załączniku I	
Procedury i środki na rzecz zapobiegania handlowi ludźmi pkt 22		
ESRS S1-1	Wskaźnik nr 1 w tabeli 3 w załączniku I	
Polityka lub system zarządzania służące zapobieganiu wypadkom przy pracy pkt 23		
ESRS S1-3	Wskaźnik nr 5 w tabeli 3 w załączniku I	
Mechanizmy rozpatrywania skarg pkt 32 lit. c)		
ESRS S1-14	Wskaźnik nr 2 w tabeli 3 w załączniku I	Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816
Liczba zgonów związanych z pracą oraz liczba i wskaźnik wypadków związanych z pracą pkt 88 lit. b) i c)		
ESRS S1-14	Wskaźnik nr 3 w tabeli 3 w załączniku I	
Liczba dni straconych z powodu urazów, wypadków, ofiar śmiertelnych lub chorób pkt 88 lit. e)		
ESRS S1-16	Wskaźnik nr 12 w tabeli 1 w załączniku I	Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816

Nieskorygowana luka płacowa między kobietami a mężczyznami pkt 97 lit. a)

ESRS S1-16 Wskaźnik nr 8 w tabeli 3 w załączniku I

Nadmierny poziom wynagrodzenia dyrektora generalnego pkt 97 lit. b)

ESRS S1-17 Wskaźnik nr 7 w tabeli 3 w załączniku I

Przypadki dyskryminacji pkt 103 lit. a)

ESRS S1-17 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 104 lit. a)

Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816, art. 12 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818

ESRS 2 SBM-3-S2 Wskaźniki nr 12 i nr 13 w tabeli 3

Znaczące ryzyko wystąpienia przypadków pracy dzieci lub pracy przymusowej w łańcuchu wartości pkt 11 lit. b)

w załączniku I

ESRS S2-1 Wskaźnik nr 9 w tabeli 3 i wskaźnik nr 11 w tabeli 1 w załączniku I

Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka pkt 17

ESRS S2-1 Polityki związane z pracownikami w łańcuchu wartości pkt 18

w załączniku I

ESRS S2-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 19

Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816, art. 12 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818

ESRS S2-1 Strategie w zakresie należytej staranności w odniesieniu do kwestii objętych podstawowymi konwencjami Międzynarodowej Organizacji Pracy nr 1–8, pkt 19

Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816

ESRS S2-4 Wskaźnik nr 14 w tabeli 3 w załączniku I

Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka związane z łańcuchem wartości na wyższym i niższym szczeblu pkt 36

ESRS S3-1 Zobowiązania w zakresie polityki dotyczącej poszanowania praw człowieka, pkt 16	Wskaźnik nr 9 w tabeli 3 w załączniku I i wskaźnik nr 11 w tabeli 1 w załączniku I	
ESRS S3-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka, zasad MOP lub wytycznych OECD pkt 17	Wskaźnik nr 10 w tabeli 1 w załączniku I	Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816, art. 12 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818
ESRS S3-4 Kwestie i incydenty dotyczące poszanowania praw człowieka pkt 36	Wskaźnik nr 14 w tabeli 3 w załączniku I	
ESRS S4-1 Polityka odnosząca się do konsumentów i użytkowników końcowych pkt 16	Wskaźnik nr 9 w tabeli 3 i wskaźnik nr 11 w tabeli 1 w załączniku I	
ESRS S4-1 Nieprzestrzeganie Wytycznych ONZ dotyczących biznesu i praw człowieka oraz wytycznych OECD pkt 17	Wskaźnik nr 10 w tabeli 1 w załączniku I	Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816, art. 12 ust. 1 rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1818
ESRS S4-4 Kwestie i postępowania dotyczące poszanowania praw człowieka pkt 35	Wskaźnik nr 14 w tabeli 3 w załączniku I	
ESRS G1-1 Konwencja Narodów Zjednoczonych przeciwko korupcji pkt 10 lit. b)	Wskaźnik nr 15 w tabeli 3 w załączniku I	
ESRS G1-1 Ochrona sygnalistów pkt 10 lit. d)	Wskaźnik nr 6 w tabeli 3 w załączniku I	
ESRS G1-4 Grzywny za naruszenie przepisów antykorupcyjnych i przepisów w sprawie zwalczania przekupstw pkt 24 lit. a)	Wskaźnik nr 17 w tabeli 3 w załączniku I	Załącznik II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/1816
ESRS G1-4 Normy w zakresie przeciwdziałania korupcji i przekupstwu pkt 24 lit. b)	Wskaźnik nr 16 w tabeli 3 w załączniku I	

XIV. Oświadczenie Zarządu

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Santander Bank Polska S.A. informacje finansowe za bieżący i porównawczy okres sprawozdawczy ujęte w sprawozdaniach finansowych zamieszczonych w „Raporcie rocznym Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok” i w „Raporcie rocznym Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. za 2024 rok” zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Santander Bank Polska S.A. i Grupy Kapitałowej Santander Bank Polska S.A. Zawarte w niniejszym dokumencie sprawozdanie Zarządu zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka) Santander Bank Polska S.A. i jego Grupy Kapitałowej w 2024 r.

Wybór firmy audytorskiej

Wybór firmy audytorskiej przeprowadzającej badanie jednostkowego i skonsolidowanego sprawozdania finansowego Santander Bank Polska S.A. za 2024 r. dokonany został zgodnie z obowiązującymi przepisami. Bank posiada „Politykę wyboru audytora w Santander Bank Polska S.A.”, „Politykę świadczenia usług audytorskich w Santander Bank Polska S.A.” oraz „Politykę świadczenia usług nieaudytowych przez audytora”, które m.in. obejmują politykę w zakresie wyboru firmy audytorskiej oraz politykę świadczenia na rzecz Banku przez firmę audytorską, podmiot powiązany z firmą audytorską lub członka jego sieci dodatkowych usług niebędących badaniem. Bank przestrzega obowiązujących przepisów dotyczących rotacji firmy audytorskiej i kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowych okresów karencji.

Wymienione niżej osoby podpisały niniejsze sprawozdanie z działalności kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
24.02.2025	Michał Gajewski	Prezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
24.02.2025	Andrzej Burliga	Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
24.02.2025	Juan de Porras Aguirre	Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
24.02.2025	Lech Gałkowski	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
24.02.2025	Artur Gtembocki	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
24.02.2025	Magdalena Proga-Stępień	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
24.02.2025	Maciej Reluga	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
24.02.2025	Wojciech Skalski	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
24.02.2025	Dorota Strojowska	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym