



Mitarbeiter



Kunden



Shareholder



Gesellschaft

# 2014

Geschäftsbericht

Einfach  
Persönlich  
Fair

# DATEN & FAKTEN

Stand 31.12.2014

## FILIALEN



329

## JAHRESERGEBNIS



110,0  
Millionen €

## MITARBEITER



3.600

## BILANZSUMME



38,6  
Milliarden €

## AUSZUBILDENDE



238

## FORDERUNGEN AN KUNDEN



29,9  
Milliarden €

## HANDELSPARTNER (KFZ UND WAREN)

52.000

## KUNDENEINLAGEN



25,6  
Milliarden €

## EIGENKAPITAL



3,1  
Milliarden €

# INHALT

Bericht des Vorstands	04
Allgemeine Geschäftsentwicklung	08
Der Vorstand	10
Banco Santander	12
Interview mit dem Vorstandsvorsitzenden	14
<hr/>	
Privatkundengeschäft	18
Kfz-Geschäft	24
Warengeschäft	30
Digitalisierung	34
Engagement und Kooperation	40
Santander als Arbeitgeber	42
Santander Universitäten	46
Soziale Unternehmensverantwortung	48
<hr/>	
Das Geschäftsjahr 2014	50
Bericht des Aufsichtsrats	52
Lagebericht	54
Bilanz	78
Gewinn- und Verlustrechnung	80
<hr/>	
Anhang	81
Bestätigungsvermerk	92
<hr/>	
Adressen	94

*Selbst geübte Damen und Herren,*



ULRICH LEUSCHNER, Vorstandsvorsitzender

der 2013 begonnene Aufschwung setzte sich im vergangenen Jahr fort. Die deutsche Wirtschaft konnte sich weiter erholen. Die optimistischen Vorjahresprognosen wurden sogar leicht übertroffen, denn das reale Bruttoinlandsprodukt legte 2014 gleich um 1,6 Prozent zu und lag damit über den Erwartungen vieler Experten. Die deutsche Wirtschaft entwickelte sich erneut besser als der Euroraum insgesamt. Deutschland ist hier nach wie vor der wichtigste und stärkste Wachstumsmarkt. Aber auch die Wirtschaftsleistung in der gesamten Europäischen Union stieg mit 1,4 Prozent deutlicher als im vorhergehenden Jahr. Der schwächere Euro und die anhaltende Niedrigzinsphase sind allerdings eine zunehmende Herausforderung. Die strukturellen Probleme im Euroraum können mittelfristig auch Folgen für die deutsche Wirtschaft haben. Angesichts dieser Probleme sind umfassende Reformen zur Überwindung der Krise notwendig.

Der im Vorjahr festgestellte leichte Aufschwung in Deutschland ist in erster Linie dem privaten Konsum zuzurechnen. Die Kaufkraft erhöhte sich 2014 aufgrund steigender real verfügbarer Einkommen bei deutlich sinkenden Ölpreisen: Die deutschen Verbraucher gaben 1,1 Prozent mehr für den privaten Konsum aus. Das für uns sehr bedeutsame

Kfz-Gewerbe entwickelte sich neben dem Bauhauptgewerbe am besten von allen Wirtschaftszweigen. Vom Außenhandel kamen hingegen keine zusätzlichen Impulse für die deutsche Wirtschaft.

Die Santander Consumer Bank kann für das Berichtsjahr 2014 auf eine gute Performance verweisen. Bereits im Vorjahr erzielte die Bank das beste Jahresergebnis seit ihrem Bestehen in Deutschland. Im zurückliegenden Geschäftsjahr hätte sie einen weiteren Zuwachs um mehr als 21 Prozent verzeichnet, doch die vom Bundesgerichtshof im Oktober 2014 endgültig verfügte Rückerstattung von Bearbeitungsgebühren und außerordentliche Abschreibungen im Bereich der immateriellen Wirtschaftsgüter verursachten zusätzliche Kosten. Diese Sonderbelastungen verhinderten letztlich die erneute und im Vorjahr angekündigte Ergebnissteigerung – das Jahresergebnis reduzierte sich auf 110 Millionen Euro. An dieser Stelle erweist sich die Stärke des Geschäftsmodells der Santander Consumer Bank, da sie trotz der erheblichen Belastung durch die Rückforderungen ein deutlich positives Jahresergebnis erzielen konnte. Den hauptsächlichsten Beitrag zu diesem Ergebnis lieferte der erzielte Zinsüberschuss, der um 9,5 Prozent gesteigert werden konnte. Die Bilanzsumme erhöhte sich um 4,7 Prozent auf 38,637 Milliarden Euro. Mit Blick auf das gesamte Geschäft können wir von einem erfolgreichen Geschäftsjahr sprechen.

Den Wachstumsrisiken und Herausforderungen im makroökonomischen Umfeld begegnen wir mit einer kontinuierlichen Verbesserung der Produkt- und Servicequalität. Bewährte Strategien in den drei Geschäftsfeldern Kfz-Geschäft, Warengeschäft und

Privatkundengeschäft unterstützen dieses Ziel. Im Bereich Business & Corporate Banking sehen wir großes Wachstumspotenzial, das wir mit verschiedenen Initiativen erschließen werden. Neben dem weiteren Ausbau des Bankvertriebs plant die Bank, auch im exportorientierten Außenhandelsgeschäft verstärkt mit Unternehmenskunden zusammenzuarbeiten. Die Santander Bank wird sich im Privatkundengeschäft bedarfsgerecht auf die Kundensegmente ausrichten und den Fokus dabei auf die beratungsintensiven Kundenbeziehungen richten. Die Markteinführung einer Vermögensverwaltung für vermögende Privatkunden mittels des SELECT-Filialkonzepts wird das Angebot der Bank weiter abrunden. Im Konsumentenkreditgeschäft als wichtigstem Segment stieg der Ratenkreditumsatz 2014 um knapp 6 Prozent auf 2,355 Milliarden Euro. Das Kfz-Geschäft wuchs trotz eines schwierigen Marktumfelds auch 2014 und macht mit 44 Prozent weiterhin den größten Anteil bei den Zinserträgen aus dem Kundenkreditgeschäft aus. Der Kreditumsatz in der Händlereinkaufsfinanzierung stieg sogar um mehr als 4 Prozent auf 6,928 Milliarden Euro.

Der kontinuierliche Erfolg im Kfz-Geschäft lässt die Bank nicht ruhen. So hat die Santander Consumer Bank 2014 ihren Kfz-Vertrieb neu ausgerichtet. Generell forcieren wir 2015 den Ausbau des Kooperationsnetzwerkes von Importeuren, Händlerverbänden und anderen Partnern mit Händlernetzen.

Im Warengeschäft hat die Santander Consumer Bank die Zahl ihrer Vertriebspartner konsequent weiter ausgebaut. Der Bestand der Handelskarte ComfortCard plus wuchs im Vorjahr deutlich. Von ihr verspricht sich die Bank weitere Wachstumsimpulse. Der Kartenumsatzanteil am gesamten Warenumsatz soll 2015 weiter erhöht werden. Darüber hinaus ist es uns gelungen, die Marktführerschaft insbesondere durch die Akquisition bei den Elektronikfachmärkten weiter auszubauen. Gegen den Trend ist der Kreditumsatz mit Möbeln als stärkstem Umsatzträger im Warengeschäft 2014 um 2,2 Prozent auf 1,153 Milliarden Euro gestiegen. Im Warengeschäft möchte die Santander Consumer Bank zukünftig ihre Zusammenarbeit mit den inzwischen mehr als 31.000 Handelspartnern weiter intensivieren.

Die Digitalisierung erfasst neben dem gesellschaftlichen Leben immer mehr die Wirtschaft und die Arbeitswelt. Im August 2014 stellte die Bundesregierung ihre Digitale Agenda vor. Sie dient auch dem im digitalen Wandel befindlichen Bankgeschäft als gesellschaftlicher und technologischer Rahmen. Die Bedeutung der digitalen Infrastruktur und ihr weitergehender Ausbau ist eine zentrale Herausforderung für die Santander Consumer Bank. Wir passen unsere Geschäftsziele und unsere Prozesse fortlaufend an technische Innovationen an.

Unser besonderes Augenmerk im Hinblick auf die Digitalisierung gilt neben der Wettbewerbsfähigkeit vor allem der IT-Sicherheit. In die IT-Infrastruktur haben wir in den vergangenen Jahren bereits stark investiert, um diese auch für die kommenden Jahre

zukunftsfähig zu machen. Die Vereinheitlichung der IT-Systeme wird mittelfristig zu einer spürbaren Kostenentlastung führen. Durch die deutliche Reduzierung der Systemvielfalt werden zukünftige Entwicklungskosten verringert, Abläufe standardisiert und operationelle Risiken signifikant reduziert. Die Prozessoptimierung im standardisierten Massengeschäft sowie die noch effizientere Gestaltung der Vertriebskanäle sind exemplarische Ziele und zugleich Ergebnisse unserer Digitalisierungsinitiativen. Die fortschreitende Digitalisierung des Kundengeschäfts wirkt bereits heute ergebniserhöhend und macht die Bank in hohem Maße wettbewerbs- und zukunftsfähig.

Wir verstehen es als unseren Kernauftrag, zum Erfolg von Menschen und Unternehmen beizutragen. Dabei folgen wir der Vision, die beste Geschäftsbank zu sein, indem wir das Vertrauen und die dauerhafte Bindung unserer Mitarbeiter, Kunden, Shareholder und der Gesellschaft anstreben. Wir wollen in allen Bereichen unseres Geschäfts Einfach | Persönlich | Fair agieren. Einfach, weil wir den Kunden komfortable Dienstleistungen und verständliche Produkte anbieten – unabhängig davon, wie und wann sie ihre Bankgeschäfte tätigen. Die Prozesse werden auch mithilfe unserer Digitalisierungsinitiative jeden Tag besser, so dass sie für Kunden und Mitarbeiter einfach und übersichtlich sind. Persönlich, weil wir eine individuelle und auf den einzelnen Kunden zugeschnittene Beratung anbieten. Dabei haben wir die persönliche Situation, die Wünsche und die Bedürfnisse unserer Kunden stets im Blick. In Bezug auf unsere Mitarbeiter bedeutet *persönlich*, dass wir sie in ihrer beruflichen Entwicklung unterstützen und individuell fördern. Fair, weil wir mit unseren Gebühren- und Preisstrukturen die Kunden entlasten. Darüber hinaus nehmen wir unsere Verantwortung der Gesellschaft gegenüber ernst und engagieren uns auf vielfältige Weise. So folgen wir bei allem, was wir tun, dem Grundsatz: einfach, persönlich und fair zu handeln – gegenüber Mitarbeitern, Kunden, Shareholdern und der Gesellschaft.

Den ehrgeizigen Anspruch, die beste Geschäftsbank zu sein, können wir nur mithilfe all unserer Mitarbeiter einlösen, die Tag für Tag mit großer Leidenschaft, Motivation und Fachkenntnis zu unserem Erfolg beitragen. Ein Grund mehr, die gezielte Förderung unserer Mitarbeiter und ihre berufliche Aus- und Weiterbildung weiterhin in den Mittelpunkt unserer Bemühungen zu stellen. Der Ausbau der Feedbackkultur und die Förderung von Talenten und Potenzialen stellen Top-Agendapunkte unserer Personalverantwortung und -entwicklung dar. Die Möglichkeiten an Entwicklungs- und Förderungsmaßnahmen sind breit gefächert und reichen von der Ausbildung über Traineeprogramme und Führungskräftebildungen bis hin zu Einzel-Coachings und Sprachkursen. Die regelmäßigen Auszeichnungen durch Experten und Institutionen der beruflichen Qualifizierung werten wir als Bestätigung unserer professionellen Personalarbeit und vorbildlichen Mitarbeiterentwicklung. Zugleich sehen wir darin den Ansporn, in unserem Engagement als verantwortungsvoller Arbeitgeber nicht nachzulassen. So erhielt die Santander Consumer Bank auch 2014 von der IHK Niederrhein die Auszeichnung als einer der besten Ausbildungsbetriebe in der Region und zum sechsten Mal in Folge das Gütesiegel „Top-Arbeitgeber Deutschland“ des unabhängigen Top Employers Institute. Die Untersuchung des Instituts

hat ergeben, dass Santander ein hervorragendes Arbeitsumfeld bietet und Mitarbeiter auf allen Ebenen des Unternehmens fördert und ausbildet. Auf die Gesundheit unserer Mitarbeiter richten wir einen besonderen Fokus: Nach einem erfolgreich bestandenem umfangreichen Corporate Health Audit, dem führenden Wettbewerb zum nachhaltigen betrieblichen Gesundheitswesen, wurde die Santander Consumer Bank für ihr vorbildliches Gesundheitsmanagement ausgezeichnet. Mit dem von „Handelsblatt“, TÜV SÜD und EuPD Research Sustainable Management verliehenen Prädikatssiegel gehört Santander zu den Unternehmen, die hinsichtlich der Mitarbeitergesundheit eine Vorreiterrolle einnehmen.

Seit vielen Jahren sind wir der zielgerichteten Bildungs-, Kultur- und Sportförderung dauerhaft verpflichtet. Auch in Zukunft gilt ihr im Rahmen des gesellschaftlichen Engagements der gesamten Santander-Gruppe unser besonderes Augenmerk. Die inzwischen zehn Partnerschaften mit deutschen Hochschulen, deren wissenschaftliche Forschung und sprachgeschichtliche Studiengänge wir regelmäßig mit Stipendien unterstützen, sowie die zahlreichen Schulkooperationen sind Zeugnis unserer systematischen und nachhaltigen Bildungsförderung. Dabei gehen wir auch neue Wege: Ende 2014 vergaben wir zum ersten Mal Deutschlandstipendien im Kfz-Bereich für die Hochschule für Wirtschaft und Umwelt in Nürtingen-Geislingen. Insgesamt fördern wir inzwischen mehr als 80 Deutschlandstipendien an verschiedenen Partneruniversitäten und Hochschulen, Tendenz steigend.

Im September 2014 verstarb der langjährige Chairman von Banco Santander, Emilio Botín. Wir in Deutschland haben Emilio Botín sehr viel zu verdanken. Der Vorstand und alle Mitarbeiter der Santander Consumer Bank AG verneigen sich vor seinem Lebenswerk, das seinesgleichen sucht. Das Berichtsjahr zeichnet sich durch ein gemeinsam erwirtschaftetes, sehr gutes operatives Ergebnis aus. Ich danke besonders allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die dieses Ergebnis erneut mit ihrem persönlichen Einsatz und großer Leidenschaft im abgelaufenen Jahr ermöglicht haben. Unseren Partnern und Kunden möchte ich für das uns entgegengebrachte Vertrauen ebenfalls meinen Dank aussprechen. Wir setzen unseren eingeschlagenen Weg konsequent fort und sehen weiterem Wachstum in den kommenden Jahren mit begründeter Zuversicht entgegen.

**ULRICH LEUSCHNER**, Vorstandsvorsitzender

# SANTANDER CONSUMER BANK MIT GUTEM JAHRESERGEBNIS

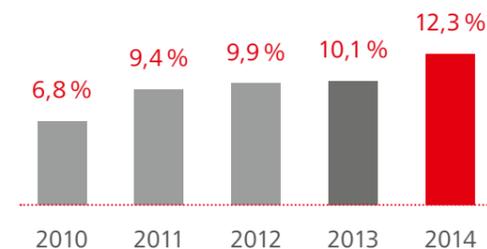


6,3

Millionen Kunden betreut Santander in Deutschland

Auch im Jahr 2014 setzte sich die Erholung der deutschen Wirtschaft mit einem Wachstum des BIP von 1,6 Prozent fort. Die großen Banken des Euroraums ergriffen im Zuge der strikten Vorgaben durch die Europäische Zentralbank (EZB) umfassende Maßnahmen zur Risikovorsorge und Stabilitätssteigerung. So wies die Santander Consumer Bank bereits 2013 eine höhere Kernkapitalquote gemäß der Vorgabe nach Paragraf 10 KWG mit 10,1 Prozent nach, die sie im Berichtsjahr weiter auf 12,3 Prozent erhöhen konnte. Das entspricht einer Steigerung der Kernkapitalquote innerhalb von fünf Jahren um fünfeneinhalb Prozentpunkte. Die Santander Consumer Bank verfügt über ein bilanzielles Eigenkapital von 3,068 Milliarden Euro. Sie zeigt eine ungebrochen starke Präsenz in ihren Märkten und hat insgesamt gute Voraussetzungen für ein zuverlässiges Wachstum über das aktuelle Jahr hinaus geschaffen.

Kernkapitalquoten 2010 bis 2014



Die Santander Consumer Bank ist der mit Abstand größte herstellerunabhängige Finanzierungspartner in den Bereichen Auto, Motorrad und (Motor-)Caravan sowie einer der größten unter Einbeziehung der Herstellerbanken (Captives) in Deutschland. Das Kfz-Geschäft der Bank unterteilt sich in die

Finanzierung von Neu- und Gebrauchtfahrzeugen sowie die Händlereinkaufsfinanzierung.

## Innerhalb des Pkw-Gesammarkts wuchs das Kfz-Geschäft der Santander Consumer Bank auch 2014.

Die Marktanteile konnten nicht nur gehalten, sondern sogar leicht ausgebaut werden. So stieg der Kreditumsatz ohne die Händlereinkaufsfinanzierung um 0,7 Prozent auf 5,012 Milliarden Euro – entgegen dem noch im Vorjahr prognostizierten Umsatzrückgang von 1 Prozent. Sehr erfreulich fiel auch der Kreditumsatz in der Händlereinkaufsfinanzierung aus. Mit einem Anstieg um mehr als 4 Prozent auf 6,928 Milliarden Euro entwickelte er sich ebenfalls besser als erwartet. Die gute und zumeist langfristige Zusammenarbeit mit inzwischen über 21.000 Händlerpartnern im Kfz-Bereich sorgt weiterhin für eine Umsatzentwicklung über dem durchschnittlichen Marktniveau. Die gute Entwicklung im Kfz-Geschäft wird von den exklusiven Finanzierungspartnerschaften mit ausgewählten Automarken wie Infiniti, Kia, Mazda und Volvo mitgetragen. Die exklusiven Kooperationen mit Herstellern von Motorrädern und Freizeitfahrzeugen wie beispielsweise Dethleffs, Harley Davidson und Kawasaki runden das umfangreiche Angebot der Santander Consumer Bank im Kfz-Geschäft ab. Die weitere Marktdurchdringung und ihre Intensivierung in Deutschland stehen damit auf einem soliden Fundament. So nutzt die Bank die Captive-Kooperationen zum stetigen Ausbau der Zusammenarbeit

mit Importeuren und Herstellern über deren Händlernetz.

Das Warengeschäft der Santander Consumer Bank umfasst vornehmlich die Handelsparten Möbel, Unterhaltungselektronik, Computer und Heimwerken, die hier für den Hauptumsatz verantwortlich sind. Zum Ende des Berichtsjahres arbeiteten über 31.000 Händlerpartner im Warenbereich mit der Santander Consumer Bank zusammen. Der Warenkreditumsatz blieb stabil mit rund 1,986 Milliarden Euro. Das Geschäft mit Möbeln wuchs dabei entgegen dem allgemeinen Trend: Der Kreditumsatz beim stärksten Umsatzträger im Warengeschäft stieg um 2,2 Prozent auf 1,153 Milliarden Euro. Der Erfolg in diesem Bereich wird auch über die exklusiven Partnerschaften mit drei der vier größten Möbelhändler in Deutschland sichergestellt. Auch die Akquisition bei den Elektronikfachmärkten trug zum fortgesetzten Ausbau der Marktführerschaft im Warengeschäft bei. Der Bedeutung des seit wenigen Jahren überproportional wachsenden E-Commerce Rechnung tragend, gewann die Santander Consumer Bank Ende 2014 einen namhaften Kooperationspartner im Bereich Zahlungsdienste, der aktuell mehr als 1.500 Online-Shops betreut, hinzu. Die Santander Consumer Bank verfügt über das Portfolio einer Universalbank und gehört mit rund 6,3 Millionen Kunden zu den größten Banken im deutschen Privatkundengeschäft. Sie betreibt ihr Geschäft unter drei Marken. Sie selbst vergibt Kredite an Konsumenten in den Bereichen Kfz-, Waren- und Privatkundengeschäft. Die Santander Bank bedient anlageorientierte Kunden und bietet Baufinanzierungen für Privatkunden sowie Dienstleistungen für Geschäftskunden an. Die Santander Direkt Bank betreibt das Online-Geschäft für Kunden, die diesen Vertriebskanal bevorzugen. 2014 steigerte die Santander Consumer Bank ihren Kreditumsatz im Privatkundengeschäft um knapp 6 Prozent auf 2,355 Milliarden Euro. Zum Jahresende verfügte die Santander Consumer

Bank inklusive der Santander Bank über ein flächendeckendes Netz von 329 Filialen gegenüber 324 Filialen im Vorjahr. Über ihre Filialen bietet die Bank Barkredite, Girokonten und Kartenprodukte an, während sie einfache Einlagenprodukte und Kredite über die Santander Direkt Bank offeriert. Das Angebot für private Kunden wird mit Versicherungs- und Bausparprodukten abgerundet, die über die Filialen und Zweigstellen vertrieben werden. In ihrem eigenständigen Filialnetz konzentriert sich die Santander Bank auf das beratungsintensive Geschäft mit vermögenden und anlageorientierten Privatkunden, das Baufinanzierungsgeschäft sowie das Segment Business Banking. Im Juli 2014 hat die Santander Bank ein innovatives Girokontomodell in den deutschen Markt eingeführt. Gleichzeitig wurde das Produktangebot für vermögende Privatkunden weiter optimiert.

## Die Baufinanzierung der Santander Bank wurde verbessert und bereits mehrfach ausgezeichnet.

Im Bereich Business Banking konnten zahlreiche neue Firmenkunden im Zielkunden-segment ab 10 Millionen Euro Jahresumsatz gewonnen werden. Hierbei haben vor allem innovative Kreditlösungen sowie die starke Positionierung von Banco Santander im lateinamerikanischen Raum beigetragen.

In Deutschland sind nahezu alle Banken von zwei Entscheidungen des Bundesgerichtshofs zu Bearbeitungsentgelten bei Verbraucherkrediten betroffen. Der Bundesgerichtshof hatte die Bearbeitungsentgelte zunächst für unzulässig erklärt und dann entschieden, die Verjährungsfrist auszudehnen. Auch die Santander Consumer Bank war hiervon betroffen und hat – eingedenk der beschriebenen Sonderbelastungen – ein gutes operatives Jahresergebnis erwirtschaftet.

# DER VORSTAND



WALTER DONAT

ULRICH LEUSCHNER  
Vorsitzender des Vorstands

OLIVER BURDA  
Stv. Vorsitzender

DR. ARND VERLEGER

THOMAS HANSWILLEMENKE

PEDRO DE ELEJABEITIA

JOSÉ MARÍA ECHANOVE



Banco Santander

# DER SANTANDER WAY – PERSÖNLICH UND NACHHALTIG

*Die Santander Gruppe hat 2014 ein neues Zukunftskapitel aufgeschlagen. Banken, Kunden und Gesellschaft stehen einem technologischen Umbruch gegenüber, in dessen Kern die Digitalisierung steht. Um in diesen Zeiten des Wandels weiterhin in ihren Märkten erfolgreich zu sein, geht Santander in die Offensive: Die Bank öffnet sich der digitalen Revolution und den damit einhergehenden, sich verändernden Bedürfnissen der Kunden.*



117

Millionen Kunden weltweit vertrauen auf Santander

Banco Santander hat einen besonderen Weg zum kulturellen Wandel eingeschlagen, um in jedem Markt, in dem die Bank tätig ist, die beste Privat- und Geschäftsbank für Kunden sowie das beste und nachhaltigste Unternehmen für Mitarbeiter, Shareholder und Gesellschaft zu sein: den Santander Way. Dazu richtet sich das strategische Augenmerk von Santander noch stärker auf das Was und das Wie: die gewünschten Ergebnisse und die Mittel zu ihrer Erzielung. Es handelt sich um eine differenzierte Herangehensweise, die von einer hohen Wertschätzung gegenüber ihren

vier Kernzielgruppen getragen wird und die das nachhaltige Vertrauen sowie die Loyalität der Kunden sichert.

## Nachhaltiger Wertschöpfungskreislauf

Der Erfolg von Banco Santander wird auch in Zukunft an ihrem Ergebnis und an ihrer Rentabilität gemessen. Erst die werteorientierte Beziehung zu ihren mehr als 185.000 Mitarbeitern, 117 Millionen Kunden, 3,2 Millionen Aktionären und zur Gesellschaft garantiert ihr eine nachhaltige Geschäftsentwicklung und ein langfristiges Wach-



*„Alles, was wir in unseren geschäftlichen Handlungsfeldern tun, sollte einfach, persönlich und fair sein. Das ist unsere Überzeugung und Herzstück unserer Kultur.“*

ANA BOTÍN, Santander Group Executive Chairman

tum. So werden motivierte und engagierte Mitarbeiter immer ihr Bestes tun, um die Kunden zu unterstützen. Kunden erhalten zugleich einen exzellenten Service und das gute Gefühl, dass die Bank an ihrer Seite ist. Das bestärkt sie, die Produkte und Leistungen von Santander umfassender und noch häufiger in Anspruch zu nehmen. Die darauf folgenden steigenden Erträge und Gewinne veranlassen die Aktionäre, verstärkt bei Santander zu investieren. Dies ermöglicht es Santander, die Gesellschaft in den Ländern, in denen die Bank vertreten ist, weiter mit Kooperationen, Förderprojekten und Spendenaktionen zu unterstützen. Das macht die Mitarbeiter schließlich besonders stolz auf ihr Unternehmen, auf Santander. Aus diesem Stolz erwächst wiederum eine höhere Identifikation und Motivation, die direkt den Kunden zugutekommt. So schließt sich der Kreis des aufeinander bezogenen Verhaltens der wichtigsten Akteure und Adressaten der Bank, die Werte leben und Wert schaffen.

## Den digitalen Wandel gestalten

Zur wirksamen Umsetzung des Wertschöpfungskreislaufs hat Santander das Leitmotiv Einfach | Persönlich | Fair für alle Mitarbeiter zur Orientierung und Einhaltung bei ihren täglichen Aufgaben und Tätigkeiten eingeführt.

Santander arbeitet für den wirtschaftlichen Erfolg von Privat- und Geschäftskunden. Der Innovation kommt eine entscheidende Rolle bei der Durchsetzung des Geschäftsmodells zu. Seit Unternehmensgründung ist sie ein

prägendes Element der Santander Gruppe. Banco Santander hat die Finanzbranche immer wieder mit neuen Produkten und Dienstleistungen revolutioniert. Santander führt zurzeit einen intensiven digitalen Veränderungsprozess durch.

**Mit innovativen und attraktiven Lösungen nimmt die Bank neue beziehungsweise sich verändernde Kundenbedürfnisse vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung vorweg.**

Beispielhaft hierfür sind der Ausbau des Online-Banking, des Mobile Banking, des Mobile Wallet sowie eine neue Strategie für digitales Bezahlen.



# „DER BESTE SERVICE UND DIE BESTEN PRODUKTE FÜR UNSERE KUNDEN“

Die Santander Consumer Bank blickt auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2014 zurück. Insbesondere im konsumentenkreditorientierten Privatkundengeschäft konnte die Bank ihre Marktposition stärken und weiter ausbauen. Doch nicht nur Resultate sind wichtig, sondern auch, wie sie erreicht werden. Das zeigt sich bei Santander weltweit im Bekenntnis zu dem Anspruch, die beste Geschäftsbank für Mitarbeiter, Kunden, Shareholder und die Gesellschaft zu werden.

Im Interview wirft Ulrich Leuschner, Vorstandsvorsitzender der Santander Consumer Bank, einen Blick zurück auf das abgelaufene Geschäftsjahr und erläutert, wie die Bank ihrem Anspruch gerecht werden will.

**Herr Leuschner, die gesamtwirtschaftliche Lage in Deutschland hat sich 2014 weiter erholt. Eine wichtige Stütze der Konjunktur war auch im vergangenen Jahr der private Konsum. Wie bewerten Sie die Entwicklung von Santander im Jahr 2014?**

Auch für Santander war es ein erfolgreiches Jahr, in dem wir in wichtigen Märkten weiter gewachsen sind. Wir haben ein Jahresergebnis von 110 Millionen Euro erwirtschaftet und konnten zum ersten Mal seit mehreren Jahren den Zinsüberschuss steigern, und zwar um 9,5 Prozent. Zu diesem Ergebnis trugen Neuausrichtungen und innovative Produkte im Kfz-, Waren- und Privatkundengeschäft bei. Im Kfz-Geschäft fokussieren

wir uns stärker auf die ganzheitliche Kundenbeziehung. Wir haben die vertriebliche Abstimmung zwischen Autohandel und Bank intensiviert, um durch den kontinuierlichen Einsatz des Trade Cycle Managements ertragreiches Folgegeschäft für beide Partner zu generieren. Im Privatkundengeschäft konnten wir mit neuen attraktiven Gratis-Kontenmodellen wie dem gebührenfreien 1|2|3 Girokonto mit Bonuskomponente oder dem Girokonto inklusive 1plus Visa-Card punkten.

Im Business Banking der Santander Bank haben wir das Mittelstandsgeschäft in den Vordergrund gestellt und das Kreditangebot für Unternehmen ab 10 Millionen Euro Jahresumsatz ausgebaut. Im aktuellen Geschäftsjahr führen wir weitere Produkte ein, um eine engere Vernetzung mit international tätigen Firmenkunden aus dem Mittelstand zu erreichen.

Zu beachten ist, dass es sich bei unserem Jahresergebnis in Höhe von 110 Millionen Euro um ein stark reduziertes Ergebnis handelt. Die Urteile des Bundesgerichtshofs zur Kreditbearbeitungsgebühr im vergangenen Jahr und außerordentliche Abschreibungen im Bereich der immateriellen Wirtschaftsgüter führten zu zusätzlichen Aufwänden. Ohne diese Sonderbelastungen hätten wir den Gewinn vor Steuern im Jahr 2014 um rund 21 Prozent auf einen neuen Höchstwert gesteigert. Deshalb gehen wir positiv gestimmt aus dem Geschäftsjahr 2014 und

schauen optimistisch auf 2015, in dem wir die bereits eingeführten Ansätze zur Neuausrichtung in den Geschäftsbereichen vorantreiben sowie innovative Produktangebote ausbauen werden.

Ein Zeichen unserer positiven Stimmung ist der rasch fortschreitende Neubau unseres zweiten Standortes im Mönchengladbacher Nordpark, mit dem wir unsere Verankerung in der Region und in Deutschland unterstreichen. Das Gebäude wird im Herbst 2015 fertiggestellt und unseren Mitarbeitern ein angenehmes und effizientes Arbeitsumfeld bieten. Übrigens hat auch der Fußballverein Borussia Mönchengladbach, unser langjähriger Partner im Jugendsponsoring, im Nordpark seine Wirkungsstätte.

**Können Sie einen Ausblick auf die geplanten Produkt- und Serviceangebote geben?**

Im Bereich Kfz liegt unser Schwerpunkt auf der Intensivierung unserer Aktivitäten im gewerblichen Leasing. Wir beobachten hier einen steten Rückgang des Anteils der Privatkunden und wollen uns passend zu

dieser Entwicklung in diese Richtung öffnen. Im kommenden Geschäftsjahr beabsichtigen wir daher, die Marktposition der Santander Consumer Leasing GmbH, die schon jetzt einer der bedeutendsten Anbieter im gewerblichen Kfz-Leasing in Deutschland ist, weiter zu stärken.

Ein weiterer Fokus liegt im Bereich Business & Corporate Banking auf exportorientierten Mittelstandsunternehmen in Deutschland. Die Internationalität von Santander und die Expertise der Gruppe in Spanien und Lateinamerika sind ideale Voraussetzungen, um diese Unternehmen mit Finanzierungslösungen im weltweiten Handel zu unterstützen. Mit den Trade-Finance-Produkten erweitern wir das Portfolio von Santander ganz im Sinne unseres Leitsatzes Einfach | Persönlich | Fair um überzeugende Lösungen, die finanzielle Risiken wie Zahlungsausfall oder -verzögerungen über die umfassende und transparente Dokumentation des Zahlungsverkehrs minimieren. So kommen wir unserem Ziel, die beste Geschäftsbank für unsere Kunden zu sein, wieder einen Schritt näher.



ULRICH LEUSCHNER, Vorstandsvorsitzender

**Sie sprechen die Unternehmenskultur, den Santander Way an, der 2014 neu definiert wurde: Einfach | Persönlich | Fair. Wie drückt sich diese Kultur im täglichen geschäftlichen Handeln aus?**

Vom Grundsatz her folgen wir diesem Weg schon viele Jahre. Dennoch wollen wir ihn jetzt deutlicher kommunizieren und nach außen tragen. Der ganzen Gruppe liegt am Herzen, als Bank Einfach | Persönlich | Fair zu handeln und auch als solche wahrgenommen zu werden. Der Dreiklang ist Ausdruck einer besonderen Unternehmenskultur, einer besonderen Art, wie wir geschäftlich tätig sind. Wir zeigen, dass uns nicht nur die Frage beschäftigt, welche Resultate wir erzielen, sondern auch, auf welche Weise wir dies tun. Nur wenn wir bei unseren Mitarbeitern beginnen und den Bogen über Kunden und Shareholder bis hin zur Gesellschaft schlagen, für die wir unseren Beitrag leisten möchten, können wir die beste Geschäftsbank werden. Das ist der Anspruch der Gruppe und zugleich unser Anspruch hier in Deutschland. *Einfach* bedeutet, dass wir es unseren Mitarbeitern und Kunden so einfach wie möglich machen möchten, unsere Produkte anzubieten bzw. zu kaufen. Die Mitarbeiter sollen sich im persönlichen Gespräch auf den Kunden konzentrieren können, deshalb müssen Produkte und Services leicht verständlich sein.

So können sich beide, der Kunde und unser Mitarbeiter, auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden fokussieren. Dazu gehört, dass wir die Informationen aus den Beratungsgesprächen jederzeit verfügbar machen, sodass eine ganzheitliche und bedarfsgerechte Betreuung möglich ist, selbst wenn der Kunde mit unterschiedlichen Beratern spricht. Mit *persönlich* beschreiben wir eine individuelle und auf den einzelnen Kunden zugeschnittene Beratung, von Menschen für Menschen. Wir wissen zum Beispiel, dass vor allem vermögende Privatkunden eine ausführliche Beratung schätzen. Mit dem Konzept der SELECT-Filialen der Santander Bank und der geplanten Einführung einer Vermögensverwaltung richten wir uns deshalb speziell an diese gehobene Kundengruppe. Auf unsere Mitarbeiter bezogen meint *persönlich*, dass wir sie bei ihrer beruflichen Entwicklung und in ihrem Arbeitsalltag intensiv unterstützen. Das umfasst neben unserem breit gefächerten Aus- und Weiterbildungsangebot auch Hilfe zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, den Ausbau von Mobile Work oder die Erweiterung der betrieblichen Gesundheitsförderung. Mit diesen vielfältigen Angeboten und individuellen Fördermaßnahmen sichern wir uns das Vertrauen unserer Mitarbeiter und festigen ihre Bindung an das Unternehmen. Fair ist es, dass wir unsere Kunden mit neuen

Gebühren- und Preisstrukturen entlasten. Ein Beispiel dafür ist das zuvor genannte 1|2|3 Girokonto, bei dem Kunden je nach Nutzungsintensität bis zu 108 Euro Bonus pro Jahr erhalten. Mit einem Ausbau der Feedbackkultur und der verstärkten Förderung von Talenten und Potenzialen tragen wir bei Santander die Fairness auch zu unseren Mitarbeitern. Unser der Fairness verpflichtetes Wirken zielt zudem darauf, Aktionäre zu einer angemessenen und nachhaltigen Rendite zu verhelfen und darüber hinaus verantwortlich gegenüber der Gesellschaft zu handeln. Die beschriebenen Handlungsfelder zeigen beispielhaft, wie wir unseren Leitsatz Einfach | Persönlich | Fair in Handlungsfahrpläne und Prozesse übersetzen. Die gesamte Santander Gruppe trägt diese Werte schon seit langer Zeit in sich. Wir haben sie im vergangenen Jahr geschärft und uns intern intensiv über sie ausgetauscht. Die guten Ergebnisse, die wir auf Basis der genannten Werte erzielen, geben uns die Möglichkeit, der Gesellschaft etwas zurückzugeben – beispielsweise mit dem weltweiten Programm Santander Universitäten. In Deutschland haben wir gerade die zehnte Kooperation mit einer Hochschule geschlossen. So schließt sich der Kreis und Santander trägt seinen Teil zur Entwicklung der Gesellschaft bei. Das ist sicher auch etwas, auf das unsere Mitarbeiter stolz sein können: Santander engagiert sich in vielen gemeinnützigen Projekten, zum Teil schon über viele Jahre hinweg, und lebt dabei ebenfalls den Grundsatz Einfach | Persönlich | Fair.

**Sie haben die Verfügbarkeit von Informationen über und für Kunden im Sinne einer konsistenten Beratung angesprochen. Hier kommt das Thema Digitalisierung zum Tragen – welche Projekte stehen diesbezüglich bei Santander im Fokus?**

Wir sind vom Charakter her eine sehr prozessgetriebene Bank und als Finanzierungspartner stark am Point of Sale vertreten. Meine Idealvorstellung ist es, die Abschlussgeschwindigkeit über alle Geschäftsbereiche



ULRICH LEUSCHNER, Vorstandsvorsitzender

hinweg, ob im Privatkunden-, Kfz- oder Warengeschäft, zu optimieren. Das klingt ambitioniert, ist aber durchaus realisierbar. Denn wir wollen die Digitalisierung insbesondere dazu nutzen, um die Prozesse für unsere Kunden schneller, einfacher und transparenter zu gestalten. Die fortschreitende Digitalisierung im Bankensektor betrachten wir pragmatisch und lösungsorientiert, dabei liegt unser Augenmerk auf zukunftsfähigen Anwendungen. Es geht zum Beispiel darum, dass die Händlerpartner und unsere Berater die Kreditanträge direkt im Kundengespräch auf ihren Tablets bearbeiten und abschließen können. Dieser und weitere Optimierungsansätze, an denen wir zurzeit arbeiten, tragen zur Transparenz in der Kundenberatung bei – damit sind wir wieder bei Einfach | Persönlich | Fair. Die Digitalisierungsprojekte tragen somit zur kontinuierlichen Verbesserung der Kundenbetreuung und der Entlastung unserer Mitarbeiter bei. Gute Voraussetzungen also, Deutschlands beste Geschäftsbank zu werden.

**Einfach | Persönlich | Fair**

Das erklärte Ziel von Santander ist es, zum Erfolg von Unternehmen und zur Weiterentwicklung von Menschen beizutragen. Dabei hat die Bank ihre vier Zielgruppen stets im Blick: Mitarbeiter, Kunden, Shareholder und die Gesellschaft.





## PRIVAT- KUNDEN- GESCHÄFT

*Das Privatkundengeschäft von Santander steht auf einem guten Fundament. Die Santander Consumer Bank verfügt über das Portfolio einer Universalbank und gehört mit rund 6,3 Millionen Kunden zu den größten Banken im deutschen Privatkundengeschäft. Die Bank richtet einen besonderen Fokus in Zukunft auf die beratungsintensiven Kundenbeziehungen.*



Privatkundengeschäft

# KUNDENNÄHE UND BERATUNGSQUALITÄT IM FOKUS



329

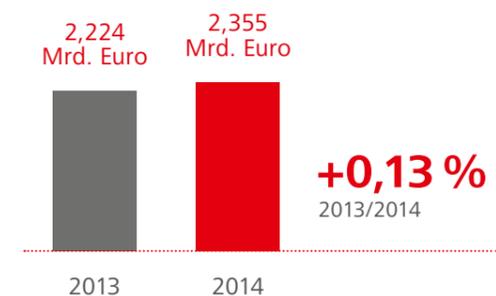
Filialen bieten Beratung und Service vor Ort

Santander führt das Privatkundengeschäft unter den drei Marken Santander Consumer Bank, Santander Direkt Bank und Santander Bank. Die Santander Consumer Bank bietet über ihre Filialen Barkredite, Girokonten und Kartenprodukte und die Santander Direkt Bank das Online-Banking an. Der geschäftliche Schwerpunkt der Santander Bank in ihrem eigenständigen Filialnetz liegt auf der beratungsintensiven, bedarfsgerechten Anlageberatung und insbesondere auf der Wertpapier- und Vorsorgeberatung für vermögende und anlageorientierte Kunden. Außerdem liegt ihr Fokus auf dem bereits mehrfach ausgezeichneten Baufinanzierungsgeschäft

sowie dem Business und Corporate Banking für kleinere und mittlere Unternehmen. Das Angebotsspektrum für den privaten Kunden runden Versicherungs- und Bausparprodukte von Kooperationspartnern ab, die von den Filialen der Santander Consumer Bank und der Santander Bank vertrieben werden.

Die Santander Consumer Bank und die Santander Bank unterhielten zum Jahresende 2014 ein flächendeckendes Netz von nunmehr 329 Filialen. Die überregionale, deutschlandweite Präsenz ist wichtige Grundlage für die Kundennähe, aber auch die Beratungsqualität und den Vor-Ort-Service der Bank.

Ratenkreditumsatz im Privatkundengeschäft



Mit Vermögensberatung gegen die Niedrigzinsphase

Das weiterhin rückläufige Zinsniveau wirkte sich im Geschäftsjahr erneut stark auf das Privatkundengeschäft der Santander Bank aus. So stiegen die Einlagen im kurz- und mittelfristigen Laufzeitbereich nicht weiter an. Die Bank bot ab September 2014 keine neuen strukturierten Produkte mehr an, da die Konditionen für die Kunden aufgrund der Zinsentwicklung im Vergleich zu Anlagealternativen nicht mehr attraktiv waren. Investmentfonds wurden dagegen stärker nachgefragt, ebenso wie Versicherungslösungen und Bausparverträge mit überdurchschnittlicher

Guthabenverzinsung. Die Santander Bank erhöhte den Beratungsaufwand mit umfassender und individueller Vermögensberatung in den Filialen. Dies führte zu einem positiven Umkehrereffekt: Viele Kunden investierten wieder einen Großteil ihrer Rückzahlungen aus Fonds, die sich in der Abwicklung befanden, in andere Produkte der Bank.

Wachstumsinitiativen mit neuen Produkten

Anfang Juli 2014 führte die Santander Bank mit dem 1|2|3 Girokonto ein innovatives Girokontenmodell für Privatkunden mit Erfolg in den deutschen Markt ein. Für dieses



Konto wird die Nutzungsintensität mit einer Bonuszahlung von bis zu 108 Euro im Jahr belohnt. Ein faires Angebot für Kunden, das sich sehr schnell bezahlt machte. So konnten bis zum Jahresende, ein halbes Jahr nach Markteinführung, bereits mehr als 15.000 neue Kunden für das Produkt gewonnen werden.

Komfortabel und fair ist auch das Girokonto inklusive 1plus Visa-Card der Santander Consumer Bank. Kunden erhalten zum kostenfreien Girokonto eine girocard/Maestro-Card und eine gebührenfreie Visa-Card, mit der sie im In- und Ausland an über 2 Millionen Geldautomaten kostenlos Bargeld abheben können. Zudem stehen ihnen der kompetente Santander-Service in allen Filialen sowie das praktische Telefon- und Online-Banking zur Verfügung.

### Das Produktangebot für vermögende Kunden wurde auch im Geschäftsjahr weiter verbessert.

Gemeinsam mit Santander Asset Management wurden weitere erfolgreiche Fonds wie beispielsweise dividendenstarke Aktien

Europa oder kurz laufende Euroanleihen in den deutschen Markt eingeführt. Im vierten Quartal 2014 wurde darüber hinaus die erste SELECT-Filiale der Santander Bank eröffnet. Das Beratungsangebot dieses neuen Filialtyps richtet sich speziell an vermögende Privatkunden und unterstützt darüber hinaus die geplante Vermögensverwaltung der Santander Bank für diese Zielgruppe.

### Erfolg mit neuer Baufinanzierung

Die Immobilienfinanzierung ist ein weiteres, zentrales Wachstumsfeld für die Santander Bank. Aufgrund der schlanken und standardisierten Abwicklung kann die Bank die weiter verbesserte Baufinanzierung zu Konditionen anbieten, die im Wettbewerbsvergleich immer zu den Top 3 gehören. Die Santander Bank beabsichtigt, bei den Zinskonditionen für Baufinanzierungen langfristig die Marktführerschaft unter den Filialbanken zu festigen.

### Gute Voraussetzungen für digitale Umstellung

Um ihr Serviceangebot insgesamt zu erweitern, intensiviert die Santander Bank ihre Multikanalstrategie – bestehend aus den

Vertriebswegen Online, Filiale, Callcenter und mobilen Applikationen – insbesondere im Online- und Mobile Banking. Das Privatkundengeschäft bietet sehr gute Gestaltungsmöglichkeiten zur Digitalisierung, da die Bank die IT für ihre Filialen technologisch uneingeschränkt entwickeln und kontrollieren kann.

Der Bereich Technology & Operations (T&O) der Santander Consumer Bank berät die Filialen zu digitalen Lösungen für die Organisation und für die Prozesse im Bankgeschäft. Es handelt sich um Inhouse-Lösungen, bei denen der T&O-Fachbereich auch den Einsatz bestimmter Technologien und digitaler Lösungen vorschreibt, die für die Filialen bindend sind. Umgekehrt ist die Digitalisierung aus Sicht der Filialen auch einfacher zu bekommen, als es im stark kreditgebundenen Kfz- und Warengeschäft der Fall ist. Entscheidet sich die Filiale beispielsweise für die komplette Digitalisierung der eigenen Abläufe und internen Dokumentenverwaltung, erfolgt der Bankbetrieb schon nach einer kurzen Einführungsphase und erfolgter Umstellung über die IT komplett papierlos.

### Technologische Innovationen für das Privatkundengeschäft

Die IT-Spezialisten aus Technology & Operations stellen den Santander-Filialen regelmäßig innovative digitale Lösungen zur Verfügung. Bei der Umsetzung dieser Lösungen folgt Santander den strengen deutschen Daten- und Verbraucherschutzbestimmungen. Daher wird beispielsweise die papierhafte Form bei zinsgebundenen Kreditverträgen im Privatkundengeschäft der Santander Bank weiterhin eingehalten. Im digitalen Zahlungsverkehr ist Santander bereits gut aufgestellt.

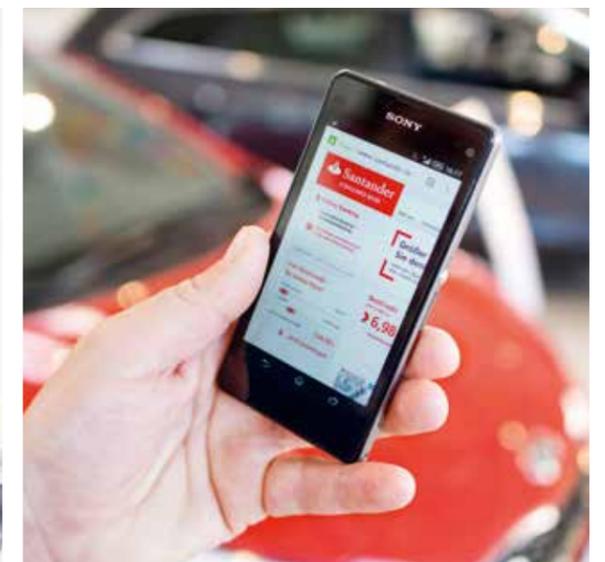
### Zukunft Multikanalbanking

Santander betrachtet das Mobile Banking als festen Bestandteil im Multikanalbanking. Die Ansprüche hinsichtlich der einfachen Nutzbarkeit von Mobile-Banking-Anwendungen sind jedoch hoch. Das gilt insbesondere für Kunden, die in hohem Maße mobile Endgeräte für Banking-Transaktionen einsetzen.

### Die Santander Bank wird bei ihren technologischen Entwicklungen hohe Sicherheitsvorgaben und -standards ebenso berücksichtigen wie das für Kunden bequeme Handling von Mobile Banking.



In die **TOP 3** mit neuer Baufinanzierung





## KFZ- GESCHÄFT

*Das Kfz-Geschäft von Santander ist eine kontinuierliche Erfolgsgeschichte. Auch die Neuausrichtung des Vertriebs im vergangenen Jahr dient der Fortschreibung dieser Geschichte. Die langjährige positive Geschäftsentwicklung beruht auf einem großen Netzwerk mit starken Partnern: Der Ausbau der Kooperationen mit Importeuren, Händlerverbänden und Partnern wird von der Bank daher weiter forciert.*

# INNOVATIVE LEISTUNGEN FÜR STARKE PARTNERSCHAFTEN



Die Santander Consumer Bank ist im Geschäftsjahr entgegen dem stagnierenden Gesamtmarkt für Neu- und Gebrauchtwagen erneut leicht gewachsen. Der Kreditgesamtumsatz konnte – ohne die Händler-einkaufsförderung – um 0,7 Prozent auf 5,012 Milliarden Euro gesteigert werden. Das Kreditgeschäft der Bank für Neufahrzeuge blieb mit 1,689 Milliarden Euro auf unverändert hohem Niveau, während das an Volumen bedeutendere Gebrauchtwagengeschäft überproportional zum Gesamtumsatz mit Endkunden wuchs: um 1,1 Prozent auf 3,323 Milliarden Euro.

Der Kreditumsatz in der Händlereinkaufsförderung entwickelte sich ebenfalls besser

als erwartet und stieg um mehr als 4 Prozent auf 6,928 Milliarden Euro. Seit mehreren Jahren gelingt es der Santander Consumer Bank, sich positiver als der Gesamtmarkt zu entwickeln, dabei ihre führende Position zu behaupten und kontinuierlich weitere Marktanteile hinzuzugewinnen.

Das Kfz-Geschäft erwirtschaftete wie bereits in den Vorjahren den größten Beitrag zum Zinsertrag aus dem Kundenkreditgeschäft. Das größte Portfolio innerhalb der Kundenforderungen baute seinen Anteil gegenüber dem Vorjahr sogar leicht aus und erreichte inklusive der Händlereinkaufsförderung einen Anteil von knapp 44 Prozent der gesamten Zinserträge.

## Kooperationen stärken und Partnernetzwerk ausbauen

Die Strategie der Santander Consumer Bank für das Kfz-Geschäft ist auf eine nachhaltige Ergebnissteigerung, verbunden mit der Beibehaltung des aktuellen Marktanteils in den kommenden Jahren, ausgerichtet. Die Bank wird alle Stufen der Wertschöpfungskette der Kfz-Finanzierung noch konsequenter und systematischer bedienen.

Kooperationsnetzwerke von Importeuren, Händlerverbänden und anderen Partnern mit Händlernetzen (Systemanbietern) liegen. Ein aktuelles Beispiel ist die im November 2014 mit der Peugeot Motocycles Deutschland GmbH gestartete Kooperation in der Absatz- und Einkaufsförderung von Motor- und Elektrorollern. Das von der Bank betreute Händlerpartnernetz erhöhte sich über diese Kooperation gleich um mehr als 500 Partner.

Großes Potenzial erwartet die Bank aus der Zusammenarbeit mit Peugeot Scooter Finance: Bereits im aktuellen Jahr rechnet sie mit einer signifikanten Kreditumsatzsteigerung und damit einem Ausbau der Marktführerschaft im Segment der Zweiradfinanzierung in Deutschland.

## Mobilitätspakete und CarSharing für erhöhte Kundenbindung

Der Automarkt ist im Wandel. Gestiegene Preissensitivität und sinkende Kundenloyalität sind zwei Beispiele für ein verändertes Kundenverhalten. Die Bank bietet zwei Antworten auf diesen Trend: Durch das gezielte

Angebot von Mobilitätspaketen, die neben günstigen Konditionen auch eine umfassende Risikoabsicherung des Kunden sowie attraktive Serviceangebote beinhalten, möchte die Bank zukünftig die Kundenbindung noch intensiver fördern. CarSharing ist eine weitere strategische Stoßrichtung. Die Bank plant, den Händlerpartnern noch in diesem Jahr eine Lösung anzubieten, um deren Fahrzeuge einer noch größeren Kundengruppe – bei gleichzeitig geringem Organisationsaufwand – zugänglich zu machen.

## Mehr Servicetiefe und Marktpräsenz im gewerblichen Kfz-Leasing

Im gewerblichen Kfz-Leasing sieht die Bank weiteres Wachstumspotenzial und beabsich-

**+4 %**  
KREDITUMSATZ  
in der Händler-  
einkaufsförderung

## Die qualitative Verbesserung der Kooperation mit den mehr als 21.000 Händlern und Importeuren wird die Bank über ihre ganzheitliche Betrachtung der Kundenbeziehung erzielen.

Dazu ist eine noch engere vertriebliche Abstimmung von Autohandel und Bank vorgesehen, um durch den kontinuierlichen Einsatz des Trade Cycle Managements ertrageiches Folgegeschäft für beide Partner zu entwickeln.

Ein Schwerpunkt für die Bank wird – neben der direkten Händlerakquisition – auf dem bereits erfolgreich begonnenen Ausbau des



PARTNERPOWER  
mehr als  
**21.000**  
Händler und  
Importeure

tigt daher, ihre Position auch in diesem Markt weiter auszubauen. Bereits heute ist sie über die in diesem Bereich tätige Tochtergesellschaft Santander Consumer Leasing GmbH einer der bedeutendsten Anbieter im gewerblichen Kfz-Leasing in Deutschland. Das Wachstum im Geschäft der kleinen und mittelgroßen Flotten mit gewerblichen Kunden wird im Vordergrund der weiteren Anstrengungen stehen. So ist beispielsweise geplant, die Servicetiefe im Full-Service Leasing zu verstärken sowie die regionale Marktdurchdringung insbesondere in Potenzialgebieten weiter zu verbessern. In diesem Zusammenhang soll der Vertragsbestand von rund 109.000 Fahrzeugen, die die Bank zum Ende des Berichtsjahres feststellte, zukünftig weiter ausgebaut werden.

#### Einfachere Beratung mit Produktfilmen

Die beratungsintensiven Produkte der Santander Consumer Bank in der Autofinanzierung sind plausibel aufgebaut und strukturiert. Um die Händlerpartner im Kfz-Geschäft bei Santander-Produkten wie beispielsweise Santander Safe oder Auto-DispoPlus argumentativ noch besser zu unterstützen, stellt die Bank ihnen seit Mai 2014 Produktfilme auf der Kundenwebsite der Bank oder direkt am Point of Sale zur Verfügung.



#### Drei Fragen an ...

**THOMAS HANSWILLEMENKE,**  
Mitglied des Vorstands (Kfz-Geschäft),  
Santander Consumer Bank



## DIGITALISIERUNG IM KFZ-HANDEL

#### Herr Hanswillemenke, welche Bedeutung hat die Digitalisierung für das Kfz-Geschäft von Santander im Kfz-Handel?

Die Bedeutung der Digitalisierung für das eigene Geschäft ist inzwischen überall spürbar. Auch die gesamte Automobilwirtschaft wird immer digitaler. Die großen Herstellermarken gehen bei dem Thema voran und haben virtuelle Showrooms für ihre komplette Produktpalette im Netz platziert. Das Bankgeschäft und in unserem Fall das Kfz-Finanzierungsgeschäft muss dem folgen und zeitnah digitale Angebote auf den Markt bringen, die die Prozesse für den Händler vereinfachen und beschleunigen, aber auch seine Kundenkommunikation noch persönlicher und effizienter machen. Die Investition in Digitalisierung zeitigt eine dauerhafte Win-win-Situation für alle Beteiligten, da wir auf diesem Weg nicht unerhebliche Wettbewerbs- und Kostenvorteile für beide Seiten generieren – für die Händlerpartner und Santander selbst.

#### Wie weit ist die Bank bei der Digitalisierung? Was haben Sie hierzu noch geplant?

Unser Fachbereich Technologies & Operations (T&O) betreut die für unser Geschäft hochrelevante Digitalisierung. Die T&O-Experten entwickeln in enger Abstimmung mit den Fachbereichen und Kundenbetreuern Ideen und Konzepte für die Verbesserung von Prozessen in Filialen und bei Händlern. Unser Verständnis und unsere Denkweise zu Abläufen und deren Vereinfachung übertragen wir auch auf die Digitalisierung und alle ihr zugeordneten Initiativen.

An vorderster Stelle sind unsere derzeitigen Digitalisierungsinitiativen zu nennen, die in den kommenden beiden Jahren realisiert werden. Zum einen handelt es sich dabei um digitale End-to-End-Prozesse vom Dokumenteingang bis zum letzten Bearbeitungsschritt, die digitale Kunden- und Händlerkommunikation und das Self Servicing für Kunden. Zum anderen arbeiten wir an Lösungen, mit denen wir die Finanzierungsanträge automatisiert aktivieren können, um so den Prozess für unsere Handelspartner einfacher zu gestalten und die Finanzierungsbeträge noch schneller auszahlen zu können.

Bei allen Entwicklungen ist der persönliche Austausch unserer Kundenbetreuer mit unseren Partnern besonders wichtig. Sie wissen, was die Händler wirklich brauchen, um ihr Business auf digitale Füße zu stellen. Aber auch, was möglich ist, denn wir haben es z.B. im Kfz-Geschäft mit sehr heterogenen technologischen Voraussetzungen zu tun. So ist die IT in den Autohäusern auf unterschiedlichen technischen Niveaus. Auch die zinsbasierten Kreditverträge werden zudem weiterhin in papierner Form benötigt. Hier sind Digitalisierungslösungen gefragt, die den klassischen „Papierweg“ mit berücksichtigen und hohe Sicherheitsanforderungen erfüllen. Das haben wir im Blick und bieten maßgeschneiderte Lösungen zur Digitalisierung an, die den herkömmlichen mit dem digitalen Weg verbinden.

#### Wohin geht die Entwicklung bei der Digitalisierung im Kfz-Handel? Was ist Ihrer Meinung nach in den nächsten Jahren zu erwarten?

Der starke Online-Trend macht auch vor dem Autohandel nicht halt. Schon heute informieren sich Kunden nicht nur verstärkt über hochwertige und kostspieligere Produkte wie Automobile im Internet, sondern konfigurieren sich auch ihr Wunschfahrzeug und die passende Finanzierung gleich dazu. Um das zu gewährleisten, werden die Kfz-Händler technologisch völlig neue Portale und Showrooms betreiben müssen, die gleichzeitig als Verkaufsplattformen dienen. Einige Händler bieten bereits Online-Showrooms an, in denen sich die Kunden die zur Verfügung stehenden Fahrzeuge anschauen können. Vor allem die größeren Händler werden dialogorientierte und responsive 24/7-Webportale zwecks Angebot und Verkauf programmieren und einrichten müssen. Kunden sollten dann nicht nur ihr Wunschfahrzeug jederzeit von innen und außen anschauen, sondern auch nachts oder an Feiertagen personalisierte Kredit- beziehungsweise Finanzierungsangebote erhalten können.

Die Santander Consumer Bank wird ihren Partnern bei Entwicklung, Ausbau und Betrieb ihrer digitalen Produkte und Portale zur Seite stehen und zukunftssichere Lösungen bereitstellen, die ihre IT und Prozesse effektiv unterstützen werden. Aktuell erweitern wir bereits die Verkaufsportale und machen sie für mobile Endgeräte am Point of Sale zugänglich und einsetzbar. So wird zum Beispiel die Kosyfa-Website aktuell tabletfähig gemacht und um eine Smartphone-App ergänzt. Wir helfen den Händlern dabei, ihre „Schreibtischzeit“ weiter zu reduzieren, um sich noch stärker der Kundenberatung und dem Verkauf ihrer Fahrzeuge widmen zu können. Bei uns hat die Zukunft bereits begonnen. Für unsere Kunden und Partner.



## WAREN- GESCHÄFT

*Das Warengeschäft von Santander profitiert ebenfalls von einem umfangreichen Kooperationsnetz und dessen konsequentem Ausbau. Marktgerechte Angebote wie die Handelskarte ComfortCard plus sorgen für starke Wachstumsimpulse. Auch in diesem wichtigen Geschäftsbereich möchte die Bank ihre Zusammenarbeit mit den mehr als 31.000 Handelspartnern weiter intensivieren.*

# FINANZIERUNGSLÖSUNGEN FÜR DEN POINT OF SALE



**+2,2 %**

Kreditumsatz bei der Möbelfinanzierung

Die Santander Consumer Bank bleibt auf ihrem hohen Niveau bei der Konsumgüterfinanzierung in Deutschland – mit einem stabilen Warenkreditumsatz, der im Geschäftsjahr knapp 2 Milliarden Euro betrug. Zur Spitzenposition im Warengeschäft trägt insbesondere das große Kooperationsnetzwerk mit mehr als 31.000 Handelspartnern bei, das die Bank stetig und konsequent erweitert. Zugleich wird die Zusammenarbeit mit den bestehenden Partnern intensiviert. Das Warengeschäft der Santander Consumer Bank entfällt zum größten Teil auf die Handelssparten Möbel, Unterhaltungselektronik, Computer und Heimwerken.

## Positive Entwicklung bei Elektronik, E-Commerce und Möbeln

Der Bank gelang es im Berichtsjahr, ihre Marktführerschaft insbesondere durch die Akquisition bei den Elektronikfachmärkten weiter auszubauen. Im E-Commerce konnte Santander Ende 2014 einen namhaften Kooperationspartner im Bereich Zahlungsdienste hinzugewinnen, der aktuell über 1.500 Online-Shops betreut. Die Bank arbeitet exklusiv mit drei der vier größten Möbelhändler in Deutschland zusammen. Gegen den Trend stieg der Kreditumsatz mit Möbeln als stärkstem Umsatzträger im Warengeschäft um 2,2 Prozent auf nunmehr 1,153 Milliarden Euro.

## Erfolgsprodukt ComfortCard plus entwickelt sich zum Wachstumstreiber

Nach dem sehr guten Start im Vorjahr bestätigte sich der Erfolg der Handelskarte ComfortCard plus eindrucksvoll. So wuchs ihr Bestand 2014 deutlich. Von ihr verspricht sich die Santander Consumer Bank auch in Zukunft starke Wachstumsimpulse. Der entsprechende Kartenumsatzanteil am gesamten Warenumsatz soll ebenfalls deutlich steigen.

## Kernbankensystem – erfolgreiche Migration

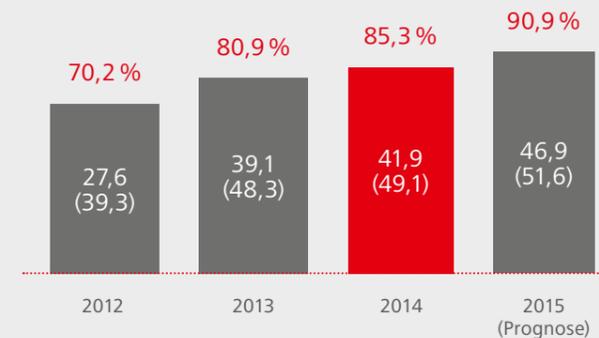
Die Migration der Kundenkredite von MBS auf die konzerneinheitliche Plattform Partenón konnte im Geschäftsjahr erfolgreich durchgeführt und abgeschlossen werden.

### Interaktiver Handel

#### 1. E-COMMERCE WEITER AUF DEM VORMARSCH

Umsatzentwicklung des E-Commerce in Deutschland und Anteil am Interaktiven Handel (Gesamtumsatz in Klammern):

Umsatzangaben in Mrd. Euro; Quelle: bevh (2015)

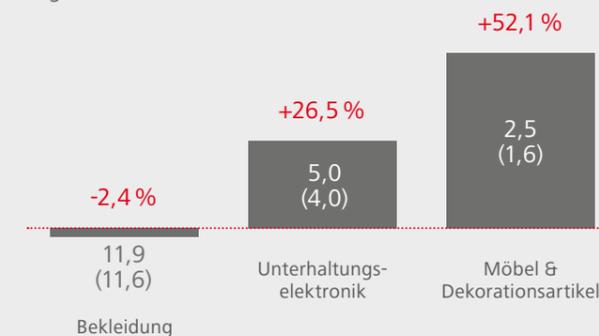


Das Umsatzwachstum des Interaktiven Handels insgesamt hat sich 2014 laut Bundesverband des Deutschen Versandhandels (bevh) stark verlangsamt. Dagegen legte der Onlinehandel mit Waren im vergangenen Jahr überdurchschnittlich um 7 Prozent zu und liegt damit deutlich über dem Wachstum des gesamten Einzelhandels. Dass der Onlinehandel trotz des schwierigen Umfelds im vergangenen Jahr weiter wachsen konnte, zeigt das große Potenzial der Branche. Auch Santander profitiert im Warengeschäft vom starken Wachstum des Onlinehandels.

#### 2. WARENGRUPPEN: MÖBEL STARK IM KOMMEN

Umsatz ausgewählter Warengruppen im Vergleich > Zahlen 2014 (2013 in Klammern):

Angaben in Mrd. Euro; Quelle: bevh (2015)



Auch bislang kleine Warengruppen im Online-Konsumgeschäft wie Möbel und Dekoration werden zunehmend wichtiger. Möbel im Distanzhandel überzeugen immer breitere Käuferschichten und verzeichnen neben Computer & Zubehör die höchsten Umsatzsteigerungen. Viele große Möbelhäuser, mit denen Santander zusammenarbeitet, betreiben neben dem stationären Handel Onlineshops.



## DIGITALISIERUNG

*Die Digitalisierung ist ein sehr wichtiges Thema für Santander. Der technologische Fortschritt muss die Bankgeschäfte für Kunden einfacher, schneller und bequemer machen. Viele Bankprozesse sind zu ändern und die persönlichen Daten der Kunden zu schützen. Santander setzt die Digitalisierung mit Augenmaß und Schritt für Schritt um.*

# DIGITALISIERUNG BEI SANTANDER

*Im Privatkundengeschäft ist die Digitalisierung der Santander Consumer Bank weit fortgeschritten. Hierbei spielen Online- und Mobile Banking eine Schlüsselrolle. Rüdiger Joern, Abteilungsleiter IT Implementation & Change Management Privatkundengeschäft bei der Santander Consumer Bank, begleitet die Entwicklung und Implementierung neuer IT-Konzepte für das Privatkundengeschäft. Er berichtet, welche digitalen Projekte in diesem Geschäftsbereich bei Santander im Fokus stehen, aktuell und in der nahen Zukunft.*

## Drei Fragen an ...

### RÜDIGER JOERN,

Abteilungsleiter IT Implementation & Change Management Privatkundengeschäft, Santander Consumer Bank



### Herr Joern, wo liegt Ihr Schwerpunkt, was sind Ihre Prioritäten bei der Digitalisierung des Geschäftsbereichs?

Der digitale Wandel ist längst bei den Menschen angekommen und bestimmt

inzwischen ihren Alltag und ihr Konsumverhalten. Viele Verbraucher sind daher schon gewohnt, standortunabhängig Produkte und Preise im Internet zu recherchieren und zu vergleichen. Auch Online-Bezahlvorgänge und Online-Finanzierungsangebote sind zunehmend gefragt. Dem wollen wir als Bank beispielsweise mit der Entwicklung neuer digitaler Bezahlösungen entsprechen. Unser Anspruch sowie vorrangige digitale Prämisse bei der Entwicklung von Lösungen und Angeboten für Kunden ist, das Banking nicht nur mobil zu ermöglichen, sondern es generell schneller, einfacher und sicherer zu machen. Außerdem steigert die Digitalisierung unsere Effizienz, sei es über die Optimierung des Verkaufsprozesses sowie von nachgelagerten Prozessen wie Vollständigkeitskontrollen, über Einsparungen bei der Hardware oder über die Senkung von Arbeits- und Verbrauchskosten z.B. für das nachträgliche Scannen von Dokumenten sowie Toner und Papier. Wir haben einen hohen Anspruch und wollen für unsere Kunden im Privatkundensegment „State of the art“ sein. Das schaffen wir nur über erstklassige digitale Angebote und Lösungen für das Banking von morgen.

### Können Sie beispielhafte digitale Angebote und Lösungen für das Privatkundengeschäft angeben?

Wir kommen mit unserer digitalen Agenda für das Privatkundengeschäft Schritt für Schritt voran. Ein Schwerpunktprojekt ist die schrittweise Einführung der Sign Pads für die elektronische Signatur in den Filialen der Santander Consumer Bank und Santander Bank. Es unterstützt in besonderem Maße die eingangs genannten Ziele wie die Optimierung des Verkaufsprozesses oder deutliche Einsparungen beim Arbeitsaufwand. Mit den Sign Pads wird der bislang papiergebundene Unterschriftenprozess von Verträgen und den damit verbundenen Dokumenten weitestgehend digitalisiert. Das Ergebnis ist ein schlanker papierloser Prozess, ausgehend von der Filiale über alle nachgelagerten Bearbeitungsschritte hinweg, einschließlich der Archivierung. Bei verzinstem Kreditgeschäft entsprechen wir weiterhin der rechtlichen Anforderung der Schriftform für die Vertragsunterschrift. Die Bank zeigt sich auch hierbei sehr flexibel und setzt ein kombiniertes Verfahren von Papierdokumenten und Sign Pad – unter Einbezug der Vorteile des digitalen Prozesses – ein.

### Was macht Santander zur Digitalisierung in der nahen Zukunft? Können Sie schon weitere Projekte ankündigen?

Wir haben eine ganze Reihe von Projekten in Planung, die 2015 und in den Folgejahren an den Start gehen. Dazu gehört beispielsweise das Digital Invoicing, bei dem die Eingangrechnungen digital bearbeitet werden und in einen digitalen Workflow vom Rechnungseingang bis zur Zahlung eingebunden sind. Sämtliche Dokumente, Bearbeitungsschritte und Freigaben werden im Archiv nachvollziehbar dokumentiert.

Dazu wird ein Pilotworkflow angelegt, nach dessen Muster weitere digitale Bearbeitungsworkflows folgen werden. Außerdem sind weitere Projekte in Planung, über die wir dann in Zukunft berichten werden.



Auch im Kfz-Geschäft führt Santander zunehmend digitale Lösungen ein. Dabei arbeiten die Mitarbeiter aus dem Bereich Technology & Operations eng mit den Kollegen aus dem Fachbereich zusammen. Auf diese Weise reifen Ideen zu technologischen Möglichkeiten, die für die Händlerpartner von Santander und ihre Kunden schnellere Bearbeitungsprozesse und mehr Transparenz bedeuten. Welche Anwendungen Kunden bereits heute nutzen können und wie diese durch neue Tools und Applikationen ergänzt werden sollen, darüber spricht Heinz-Gerd Ingendae, CIO Office – IT plan director cars bei der Santander Consumer Bank.

### Drei Fragen an ...

**HEINZ-GERD INGENDAE,**  
CIO Office – IT plan director cars,  
Santander Consumer Bank



**Herr Ingendae, Sie verantworten im Bereich Technologies & Operations (T&O) die Entwicklung und Implementierung neuer IT-Konzepte für das Kfz-Geschäft der Santander Consumer Bank. Welche Aufgabe nimmt konkret T&O wahr?**

Unser Bereich T&O beobachtet die IT-Marktentwicklung mit ihren technischen und marktreifen Produktinnovationen, um für das digitale Geschäft von Santander auszuwerten, was für unser eigenes Geschäft geeignet sein könnte und für bankinterne Prozesse und Projekte wie auch für das Geschäft mit den Partnern adaptierbar wäre. Auf Grundlage unserer Kenntnisse und Analyse eigener Geschäftstätigkeiten und -prozesse können wir die Fachbereiche gezielt

unterstützen. Den Verantwortlichen im Kfz-Geschäft zeigen wir z.B. regelmäßig technologisch innovative Möglichkeiten auf, wie Kunden bestimmte Produkte und Dienstleistungen heute und morgen wahrnehmen und erleben können. Für uns stehen die operative Machbarkeit digitaler Projektideen und deren dauerhafte Tragfähigkeit im Fokus. Unsere Inhouse-Beratung enthält immer Empfehlungen für den Geschäftsbereich, in welche Richtung und in welchem Umfang konkret digitalisiert werden kann und sollte.

**Was bieten Sie den Händlerpartnern im Kfz-Geschäft konkret zur Digitalisierung an? Gibt es bereits Angebote oder eine Lösung, die gut angenommen wird?**

Hier wäre die Digitalisierung am Point of Sale zu nennen, bei der wir Erweiterungen für die Online-Verkaufsportale der Händlerpartner vornehmen, so dass sie zukünftig ihren Kunden im oder am Fahrzeug auf Tablet-PCs schnell und bequem individuelle Finanzierungs- oder Leasingangebote erstellen können. Ergänzend sind wir dabei, eine Smartphone-App zu entwickeln, mit der die Händler die für Kreditanträge erforderlichen Dokumente scannen und digital an uns übermitteln können. Ferner prüfen wir, ob wir mit Sign Pads, die wir den Autohäusern darüber hinaus zur Verfügung stellen, Vertragsunterlagen digital signieren können. Also eine maßgerechte Santander-Digitalisierungslösung, die den Partnern die Arbeit erleichtert und ihnen Kosten spart. Bei unserer zentralen Händler-Managementsoftware Kosyfa ermitteln wir derzeit, ob und wie wir zukünftig den Finanzierungsprozess von der

Erfassung bis zur Auszahlung auf elektronische, papierlose Kommunikation umstellen können. Die Partner können ihre Informationen in Zukunft somit noch schneller und einfacher übermitteln. Darüber hinaus sind aktuelle Meldungen jederzeit für sie per Knopfdruck verfügbar. Ergänzend werden wir Kosyfa Fast Track weiterentwickeln und integrieren. Es handelt sich um eine App, die die Fotofunktion von Smartphones nutzt und den Händlern die bequeme Möglichkeit bietet, Dokumente zur Vertrags- und Auflagenprüfung einfach abzufotografieren und direkt an uns zu senden.

Eine weitere Digitalisierungsinitiative ist die Einführung eines Self-Servicing-Portals für Kunden und Händler. Dort werden Kunden und Händler die Möglichkeit haben, ihre Daten selbstständig zu überarbeiten. Des Weiteren werden wir bis zum Jahresende alle unsere Dienstleistungen für Händler über ein zentrales Portal anbieten. So kann der Händler mit einer einzigen Anmeldung im System alle unsere Online-Services wie z.B. den Santander-Kundenmanager, den Dokumentendownload und das Händlerbanking nutzen. Insbesondere planen wir hier, die Kontoauszüge der Einkaufsfinanzierung digital zum Download anzubieten. Unser Ziel ist es, alle zukünftigen Vertriebswege und Geschäftsfelder der Händler mit maßgeschneiderten IT-Lösungen zu unterstützen.

**An welchen Projekten arbeiten Sie zurzeit? Womit können die Kfz-Händlerpartner noch im aktuellen Jahr rechnen?**

Aktuell arbeiten wir an einer spannenden Initiative namens „Pre Process Scanning“, bei der alle in Papierform eingehenden Dokumente eines Geschäftsbereichs digitalisiert werden, bevor sie überhaupt Eingang in den eigentlichen Workflow und Bearbeitungsprozess der Bank finden. Innerhalb dieses Pilotprojekts wird dann nur noch mit den digital vorliegenden Dokumenten gearbeitet. Diese Initiative mit Leuchtturmcharakter kommt natürlich in Zukunft allen Geschäftsbereichen zugute. Ein weiterer Schwerpunkt liegt



auf der Weiterentwicklung unseres Trade-Cycle-Management-Portals, dem Santander-Kundenmanager, das es dem Händler ermöglicht, seinen Kunden optimale Nachfolgeangebote für laufende Finanzierungs- und Leasingverträge bereitzustellen. Für die Händlerpartner sehr interessant: Im laufenden Jahr werden wir damit beginnen, die Kosyfa-Plattform tabletfähig zu machen. Das wird den Händler noch flexibler machen, denn er kann den Kunden dann auf dem Tablet-PC eine Finanzierung berechnen, noch während er mit dem Kunden im Auto sitzt. Es geht hier darum, den Verkaufsprozess beim Händlerpartner mit der gezielten Einbindung mobiler Endgeräte zu unterstützen. Die Digitalisierung erleichtert ihm die Arbeit und verringert den Aufwand, wo es sinnvoll erscheint. Nichts weniger ist stetige Aufgabe und Ziel all unserer Projekte und Angebote zur Digitalisierung in und außerhalb der Bank.



## IN DIE ZUKUNFT INVESTIEREN

*Santander folgt dem Grundsatz, als Bank Einfach | Persönlich | Fair zu handeln. Diese Haltung drückt sich nicht nur im bankgeschäftlichen Miteinander mit Kunden aus. Auch in vielfältigen Initiativen zur Förderung der Mitarbeiter, zur Unterstützung von Universitäten und Studierenden und im sozialen Engagement spiegelt sich die wertebewusste Unternehmenskultur der Bank wider.*

# MITARBEITERENTWICKLUNG: POTENZIAL FÖRDERN UND VIELFALT LEBEN

Als Deutschlands führende Geschäftsbank zum Erfolg von Menschen und Unternehmen beizutragen, das ist die Vision der Santander Consumer Bank.

**Um dauerhaft eine vertrauensvolle Bindung zu Kunden, Aktionären und der Gesellschaft zu erreichen, sind das Engagement und das Wissen der Mitarbeiter von grundlegender Bedeutung.**

Deshalb ist es der Santander Consumer Bank ein wichtiges Anliegen, ihren Mitarbeitern Wertschätzung zu vermitteln, Potenziale zu

erkennen, gezielt zu fördern und kompetente Fachkräfte langfristig an die Bank zu binden. Vielfältige Entwicklungs- und Förderungsmaßnahmen, ein exzellentes Gesundheitsmanagement und Serviceangebote zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf bringen das Selbstverständnis der Bank als verantwortungsvoller Arbeitgeber zum Ausdruck.

**Balance zwischen individueller Förderung und gleichen, fairen Voraussetzungen für alle Mitarbeiter**

Der Grundsatz der Bank, in allen Bereichen ihres Geschäfts als ein Team Einfach | Persönlich | Fair zu agieren, nimmt nicht nur Be-

zug auf Kunden, Aktionäre und Gesellschaft, sondern insbesondere auf die Mitarbeiter. Die berufliche Aus- und Weiterbildung, der Ausbau der Feedbackkultur und die Förderung von Talenten stehen im Fokus der Personalverantwortung und -entwicklung. Mit breit gefächerten Angeboten unterstützt die Santander Consumer Bank ihre Mitarbeiter bei der Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten und der Erreichung ihrer Ziele – angefangen bei Ausbildung und Traineeprogrammen über Führungskräftebildungen bis hin zu Einzel-Coachings und Sprachkursen.

Dabei versteht sich der Bereich Personal unter der Leitung von Oliver Burda, Arbeitsdirektor und Stellvertretender Vorstandsvorsitzender, als zentraler Servicepartner innerhalb der Bank für alle Mitarbeiter vom Auszubildenden bis zur Führungskraft. In diesem Sinne betrachtet die Santander Consumer Bank es als Basis für erfolgreiche Personalarbeit, Mitarbeiter mit ihren individuellen Fähigkeiten und Neigungen wertzuschätzen und deren Persönlichkeit im Arbeitsalltag in den Vordergrund zu stellen. Von zentraler Bedeutung ist es aber auch, trotz der Anerkennung der Individualität allen Mitarbeitern gleiche und faire Voraussetzungen zu gewährleisten.

**Auszeichnungen unterstreichen den Erfolg der Personalarbeit**

Dass die Santander Consumer Bank die optimale Balance zwischen individueller Mitarbeiterentwicklung und gleichberechtigter Förderung gefunden hat, zeigt sich in verschiedenen Auszeichnungen, die die Bank im abgelaufenen Geschäftsjahr für ihre Personalarbeit erhielt. Neben der Prämierung als bester Ausbildungsbetrieb durch die Industrie- und Handelskammer Mittlerer Niederrhein verlieh das unabhängige Top Employers Institute der Bank zum sechsten Mal in Folge das Gütesiegel „Top-Arbeitgeber Deutschland“. Die Gutachter bescheinigten der Bank ein herausragendes Mitarbeiterumfeld, exzellente Arbeitsbedingungen und eine große Bandbreite von innovativen HR-Pro-



## Deutschland birgt großes Ideenpotenzial

Das Jahr 2014 war für das Ideenmanagement der Santander Consumer Bank ein außergewöhnliches Jahr. Durch die Einführung des internationalen Santander Ideas Portal haben Mitarbeiter nun die Möglichkeit, ihre Ideen zur Reduktion der Kosten, zur Steigerung des Umsatzes und zur Verbesserung der Serviceorientierung auch gruppenweit einem internationalen Expertenkomitee vorzustellen. Die Ideengeber aus Deutschland erweisen sich im weltweiten Vergleich als besonders engagiert: Über 400 Ideen reichten sie im Rahmen von Santander Ideas ein, im nationalen Wettbewerb waren es rund 750 Vorschläge. Bei der zweiten Santander Ideas Challenge erzielte Deutschland sogar die beste nationale Ideenquote der gesamten Gruppe. Mehr als 200 Ideen sollen in internationalen und nationalen Projekten umgesetzt werden. Der Nettonutzen der bereits realisierten Ideen beträgt für das erste Halbjahr 2014 rund zwei Millionen Euro.

grammen. Außerdem zeichnete der TOTAL E-QUALITY Deutschland e.V. die Santander Consumer Bank für ihre auf Chancengleichheit von Frauen und Männern ausgerichtete Personalpolitik aus. Und auch das Gesundheitsmanagement der Bank ist vorbildlich: Nach einem erfolgreich bestandenem umfangreichen Corporate Health Audit wurde der Bank von Handelsblatt, TÜV SÜD und EuPD Research das Exzellenz-Siegel verliehen. Damit gehört Santander als Corporate Health Company zu den Unternehmen, die hinsichtlich der Mitarbeitergesundheit eine Vorreiterrolle übernehmen.



**3.600**

Mitarbeiter zählt Santander in Deutschland



↑ Pilotprojekt „Azubi-Filiale“:

Auszubildende leiteten eine Woche lang eine Filiale.

← Auszubildende des Jahrgangs 2014



### Beste Bank für Mitarbeiter

Die Santander Consumer Bank verfolgt nicht nur das Ziel, die beste Geschäftsbank für Kunden zu sein, sondern auch die beste Bank für Mitarbeiter. Die Initiativen zur Erreichung dieses Ziels gliedern sich in die drei Bereiche, die jeweils unterschiedliche Aspekte der Personalarbeit in den Mittelpunkt stellen. Die Erweiterung der betrieblichen Gesundheitsvorsorge, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie Serviceleistungen für Mitarbeiter sind Initiativen unter dem Stichwort „New Work“. Die Maßnahmen für Führungskräfte umfassen unter anderem die Entwicklung von Führungsleitlinien, den Ausbau der Feedbackkultur und ein spezielles Trainingsprogramm. Im Rahmen der Personalinformation und HR-Kommunikation wird ein neues Personalinformationssystem installiert, das den Zugriff per PC, Laptop, Tablet und Smartphone erlaubt – und somit zur Mobilität und Flexibilität der Mitarbeiter beiträgt. Das neue System macht bedarfsgerechte Informationen und Auswertungen schneller verfügbar und ermöglicht die Personalisierung von Benutzeroberflächen. Durch diese vielfältigen Maßnahmen der Personalentwicklung stärkt die Santander Consumer Bank ihre Position am Markt und wird gleichzeitig den Bedürfnissen der Mitarbeiter gerecht.

### Auszubildende mit innovativen Projekten zu Eigenverantwortung und Teamarbeit anleiten

Die regelmäßigen Auszeichnungen bestätigen die Bank, den eingeschlagenen Weg weiterzugehen, und motivieren zugleich zu neuen kreativen Initiativen zur Mitarbeiterentwicklung und zur Teamförderung. Große Aufmerksamkeit gilt dabei den Berufsanfängern, die bei der Santander Consumer Bank traditionell auf besondere Weise empfangen werden: Auszubildende aus dem zweiten Lehrjahr erarbeiten das Programm für das dreitägige Willkommensseminar, bei dem die angehenden Bankkaufleute und Kaufleute für Büromanagement sich über ihren Ausbildungsbetrieb und Ausbildungsinhalte informieren und erste Kontakte knüpfen können. Im vergangenen Jahr war im Rahmen der Einführungswoche auch die Kreativität der neuen Auszubildenden gefragt. Die Aufgabe lautete, in kleinen Teams ein neues Logo und einen neuen Slogan für die Ausbildung sowie

einen Namen für das Einführungsseminar zu entwickeln. Eine ganz andere Herausforderung hielt das Pilotprojekt „Azubi-Filiale“ bereit. Unter dem Motto „Wir nehmen die Zukunft in die Hand“ leitete eine Gruppe von fünf Auszubildenden aus dem zweiten Lehrjahr erstmals für eine Woche selbstständig eine Kölner Filiale der Santander Consumer Bank.

### Neben der fachlichen Kompetenzen standen der Teamgeist und die Verantwortung für die Filiale im Vordergrund.

Die Nachwuchskräfte vereinbarten Gesprächstermine, führten im Beisein des Filialleiters Kundengespräche, bereiteten Entscheidungen für die Kreditvergabe vor und leiteten die Filiale. Auf diese Weise werden Auszubildende auf das eigenverantwortliche Arbeiten vorbereitet und erhalten tiefere und ganzheitliche Einblicke in den Arbeitsalltag.

### Gemeinsam Vielfalt leben bei der Santander Woche

Für ein Miteinander über diesen Arbeitsalltag hinaus steht die alljährliche Santander Woche mit gemeinsamen Aktivitäten in den Bereichen Gesundheit, Wohltätigkeit und Sport. Im vergangenen Jahr war der Diversity Day eindeutig einer der Höhepunkte der „We are Santander“-Woche. An diesem Tag unterzeichnete Oliver Burda die Charta der Vielfalt: Mit dieser Selbstverpflichtung bekennt sich die Santander Consumer Bank zu einem Arbeitsumfeld, das von Vorurteilen frei ist und in dem alle Mitarbeiter Wertschätzung erfahren – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität. Bereits im

Vorfeld und speziell für die Santander Woche produzierte die Bank einen Filmbeitrag über die Vielfalt ihrer Mitarbeiter, der im Rahmen der Vertragsunterzeichnung vorgestellt wurde. Der Film wurde zusammen mit zwei Studierenden aus dem Fachbereich Design der Hochschule Niederrhein entwickelt. Oliver Burda erläuterte die Bedeutung der Charta für die Santander Consumer Bank: „Wir beschäftigen viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit unterschiedlichsten Hintergründen und Wurzeln. In der täglichen Arbeit bringen sie ihre vielfältigen Erfahrungen und Talente ein und fördern somit innovatives Denken und Handeln. Wir möchten mit der Unterzeichnung zum Ausdruck bringen, wie wichtig unser Team für den Erfolg der Santander Consumer Bank ist.“

### Ausbildung in Zahlen

	Insgesamt	Neueinstieg 2014
Auszubildende	238	68
Dual Studierende	16	3
Trainees	59	27



98

Auszubildende, dual Studierende und Trainees stiegen 2014 bei Santander neu ein



↑ Oliver Burda unterzeichnete im Rahmen der „We are Santander“-Woche 2014 die Charta der Vielfalt.

← Beim Santander Fußball-Cup traten Mitarbeiter aus mehreren europäischen Ländern gegeneinander an.

# HOCHSCHULFÖRDERUNG – AUSTAUSCH ERMÖGLICHEN UND TALENTE UNTERSTÜTZEN

Im Rahmen der gesellschaftlichen Unternehmensverantwortung ist Santander die Förderung von jungen Menschen ein Anliegen. Über ihre Division „Santander Universidades“, in Deutschland vertreten durch „Santander Universitäten“, fördert die Bank weltweit den internationalen Austausch



↑ Stipendienvergabe Universität Heidelberg

von Lehre und Forschung. In ihren Kernmärkten unterstützt Santander ausgewählte Universitäten mit der Umsetzung einzelner Wissenschaftsprojekte und der Vergabe von Stipendien. Weltweit kooperiert „Santander Universidades“ mit rund 1.200 Partneruniversitäten. Die Art der Zusammenarbeit zwischen den Universitäten ist jeweils unterschiedlich, die Absicht jedoch immer die gleiche: die Förderung der internationalen Mobilität durch Austauschprogramme, das Vorantreiben von Innovationen sowie der Aufbau von Anlaufstellen für internationale Studierende und Wissenschaftler.

In Deutschland bestehen derzeit Partnerschaften mit zehn Hochschulen, weitere Kooperationen sind geplant. Dazu zählen die Humboldt-Universität Berlin, die Universität Bremen, die Goethe-Universität Frankfurt, die Georg-August-Universität Göttingen, die Universität Heidelberg, die Universität zu Köln, die Universität Tübingen, die Westfälische Wilhelms-Universität Münster, die Hochschule Niederrhein und die Universität des Saarlandes.

## Partnerschaften ausbauen

Der deutsche Unternehmensbereich Santander Universitäten ging 2014 eine Kooperationspartnerschaft mit dem Deutschen Hochschulverband (DHV) ein. Als Premiumpartner des DHV stiftet Santander das Preisgeld für die Auszeichnung „Rektor des Jahres“.

**Zudem fördert Santander das Stipendienprogramm TANDEM. 30 Stipendiaten werden jährlich von einem fach- und studienort-nahen Hochschullehrer während des Studiums individuell betreut und unterstützt.**

Im Rahmen des TANDEM-Programms unterstützt die Bank speziell junge Menschen aus Nichtakademikerfamilien. Als neue Partner-Universität kam die Humboldt-Universität zu Berlin dazu. Die Bank schloss ein Abkommen über die Errichtung eines Welcome Centers an der Universität.



↑ Erster Santander Stipendientag

Zahlreichen internationalen Wissenschaftlern und Wissenschaftlerinnen wird durch den Service der Einstieg in die neue Wirkungsstätte in der noch ungewohnten Umgebung erleichtert. Santander Universitäten unterstützt das Projekt zunächst finanziell über einen Zeitraum von drei Jahren. In diesem Frühjahr unterzeichnete die Bank eine Vereinbarung mit der Universität des Saarlandes.

## Investitionen in Bildung

Santander Universitäten fördert seit 2012 im Rahmen des „Deutschlandstipendiums“ bundesweit 80 außergewöhnlich begabte Studenten für eine Laufzeit von einem Jahr. Das Deutschlandstipendium ist eine Initiative der Bundesregierung, innerhalb der begabte Studenten vom Bund und einem privaten Träger finanzielle Unterstützung erhalten. Santander fördert Studierende durch gemeinsame Projekte und bietet ihnen die Möglichkeit von internationalen Einstiegswegen nach Beendigung des Studiums. Seit Dezember 2014 vergibt die Bank erstmals auch im Kfz-Bereich zwei der bei Studierenden begehrten Deutschlandstipendien. Neben der Stipendienförderung werden die Studenten einige Monate gemeinsam mit weiteren Top-Nachwuchskräften an einem von der Santander Consumer Bank initiierten Pro-

gramm für Nachwuchskräfteführung, den „Santander Zukunftsmachern“, teilnehmen.

## Internationale Bedeutung

Im Juli 2014 fand das durch „Santander Universidades“ geförderte III. Universia International Meeting in Rio de Janeiro, Brasilien, statt. 1.103 Hochschulrektoren aus 33 Ländern, davon fünf von deutschen Partner-Universitäten, nahmen an der Veranstaltung teil und diskutierten auf dem Kongress über notwendige Maßnahmen für die Hochschulbildung in Lateinamerika.

**Santander wird über die kommenden vier Jahre Investitionen in Höhe von 700 Millionen Euro in Universitätsprojekte tätigen.**

40 Prozent der Gelder werden für Stipendien zur Förderung der nationalen und internationalen Mobilität von Studenten und Professoren aufgewendet werden, 30 Prozent stehen dem Bereich zur Förderung von Forschung, Innovationen und Unternehmertum an Universitäten zur Verfügung. Die verbleibenden 30 Prozent dienen der Unterstützung von akademischen Projekten und Initiativen zur Modernisierung von Universitäten und der Einbeziehung neuer Technologien.



1.200

Partneruniversitäten  
weltweit

# VERANTWORTUNGSVOLL UND SOLIDARISCH – SOZIALES ENGAGEMENT BEI SANTANDER

Vorausschauend und wertebewusst zu denken und zu handeln ist ein elementarer Grundsatz der Santander Consumer Bank. Dabei bedeutet Corporate Social Responsibility (CSR) für die Bank weit mehr als soziale Verantwortung gegenüber den eigenen Mitarbeitern. Ein vertrauensvolles, transparentes und auf Nachhaltigkeit bedachtes Verhältnis zu Kunden, Aktionären und Geschäftspartnern zählt ebenso dazu wie ein Engagement für Gesellschaft, Kultur und Umwelt. Mit verschiedenen Initiativen setzt sich deshalb die Santander Consumer Bank für Bildung, Sport, Jugend, den Umweltschutz und gemeinnützige Zwecke ein. Unterstützung erhält die Bank von ihren Mitarbeitern, die sich mit Leidenschaft und großem Einsatz in die Projekte und Aktionen einbringen – und so Solidarität innerhalb der Bank und mit der Gesellschaft leben.



6.000

Läufer starteten  
beim Santander  
Spendenlauf 2014

## Gemeinsam unterstützen, wo Hilfe dringend nötig ist

Bei ihrem gesellschaftlichen Engagement legt die Santander Consumer Bank Wert darauf, schnell, direkt und nachhaltig zu helfen.

## Einen Schwerpunkt setzt die Bank auf regionale oder lokale Aktivitäten im Umfeld der Unternehmenszentrale in Mönchengladbach.

Im Zentrum steht die „We are Santander“-Woche: Jedes Jahr im Sommer beteiligen sich Mitarbeiter aus der gesamten Santander-Gruppe an dieser Aktionswoche, um anderen

Menschen Gutes zu tun. Das Ziel der Aktivitäten ist zum einen das Sammeln von Spenden für karitative Einrichtungen und bedürftige Menschen, zum anderen der gemeinsame Einsatz für einen guten Zweck. Inzwischen traditionell bei der „We are Santander“-Woche in Deutschland sind der Spendenlauf,



↑ Beim Santander Spendenlauf waren auch 2014 wieder viele Bankmitarbeiter am Start.

die Blutspende-Aktion in der Unternehmenszentrale, der Santander Fußball-Cup und der „Tag der Tat“.

Die Blutspende-Aktion in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Roten Kreuz und der Deutschen Knochenmarkspenderdatei gemeinnützige Gesellschaft mbH (DKMS) zählt zu den größten der Region. Allein 2014 beteiligten sich 160 Freiwillige, davon 53 Erstspender. Weitere Aktionen waren eine Lebensmittelspende für die Mönchengladbacher Tafel e.V. im Wert von rund 3.000 Euro und die Renovierung von Aufenthaltsräumen

Pressekonferenz mit Sebastian Vettel →  
Nachwuchsförderung im Santander FohlenCampus ↓



und Gartenanlagen in Kindergärten und Kinderheimen. Sportlich wurde es beim Santander Spendenlauf, der als größter Stadtlauf in Mönchengladbach über die Stadtgrenzen hinaus bekannt ist. Im vergangenen Jahr starteten 6.000 Läufer, darunter 4.850 Schüler zwischen sechs und 19 Jahren aus 35 Schulen. Für jeden Läufer legt die Santander Consumer Bank zehn Euro in den Spendentopf, für die teilnehmenden Schüler kommt der Betrag der anmeldenden Schule zugute.

**Insgesamt kamen bei den Aktivitäten der „We are Santander“-Woche 2014 rund 100.000 Euro zusammen, die auf 18 Organisationen verteilt wurden.**

## Nachwuchsförderung im Fußball

Nicht nur bei der „We are Santander“-Woche hat Sport einen besonderen Stellenwert. Die Santander Consumer Bank ist seit 2001 Partner von Borussia Mönchengladbach – und seit 2008 offizieller Co-Sponsor sowie Hauptsponsor der Jugendmannschaft.

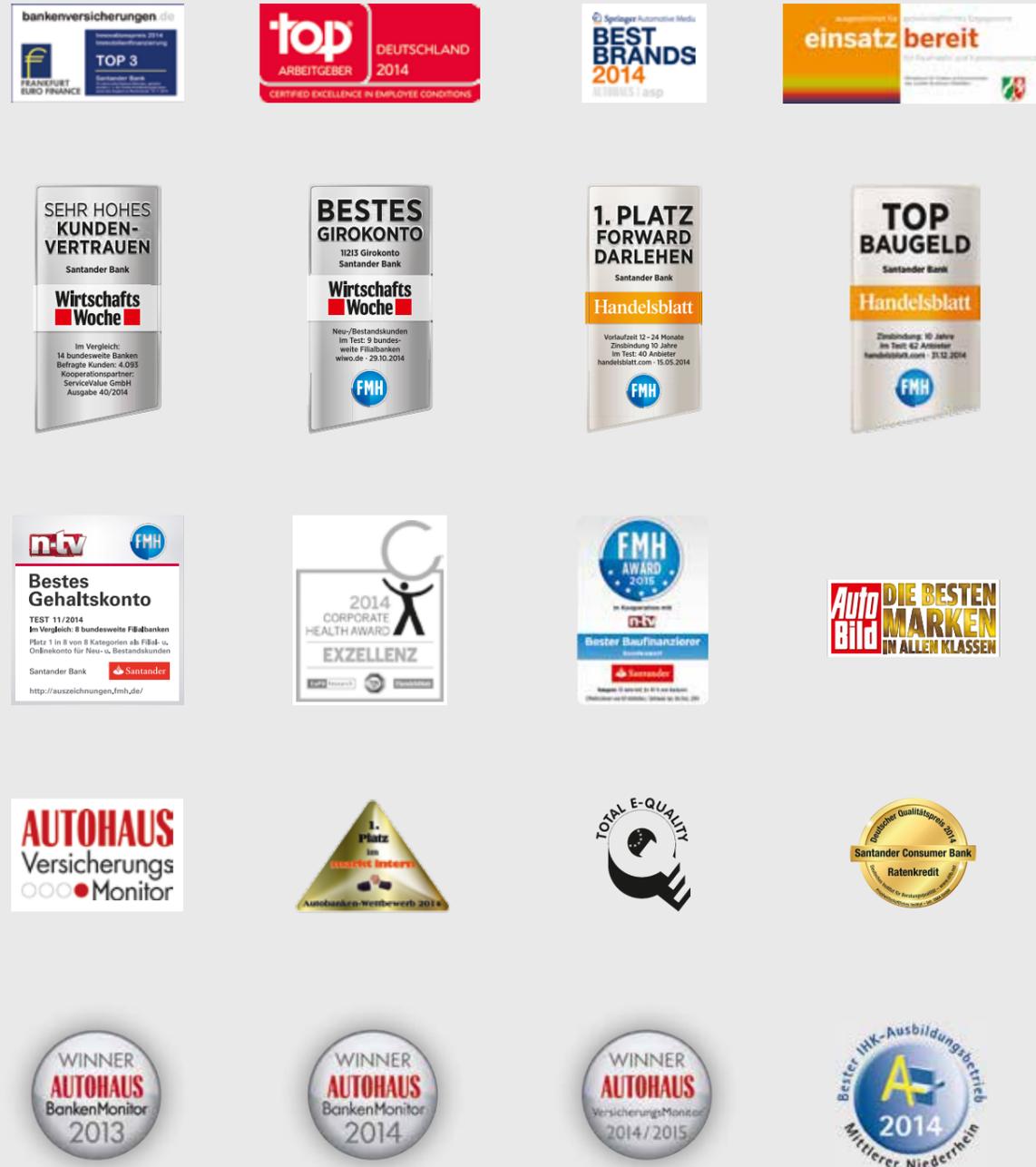
Beim Sponsoring legt die Bank den Fokus auf die Nachwuchsförderung und setzt sich für junge Fußballspieler des Vereins und aus ganz Deutschland ein. Ein Beispiel ist der Bau des Santander FohlenCampus im Borussia-

Park, der im August 2014 eröffnet wurde und auf einer Fläche von 1.600 Quadratmetern ausreichend Platz für professionelles Training bietet. Hier können zudem jedes Jahr hundert fußballbegeisterte Jungen und Mädchen im Alter von sieben bis 14 Jahren im Santander Sommercamp drei Tage lang trainieren wie ihre Vorbilder aus der Bundesliga. Darüber hinaus unterstützt die Bank viele Fußballmannschaften, in denen Kinder ihrer Mitarbeiter spielen – und unterstreicht damit die lokale und regionale Ausrichtung ihres sozialen Engagements.

## Santander und Ferrari: Dynamische und starke Partner

Seit mehreren Jahren engagiert sich Banco Santander als Sponsor in der Formel 1 und präsentiert sich auf diese Weise einer breiten Öffentlichkeit. Mit dem Rennstall Scuderia Ferrari, den die Bank seit 2010 unterstützt, verbinden Banco Santander die Attribute dynamisch, innovativ und stark, die beiderseits in leuchtendem Rot ihren Ausdruck finden. Das bewies sich auch jüngst beim „Vettel Day“: Formel-1-Pilot Sebastian Vettel kam zu einem intensiven Austausch mit Journalisten und dem Formula-Student-Team der Hochschule Niederrhein Mönchengladbach, langjähriger Kooperationspartner der Santander Consumer Bank, nach Mönchengladbach.

# UNSERE AUSZEICHNUNGEN



# DAS GESCHÄFTSJAHR 2014

Das Geschäftsjahr 2014	50
Bericht des Aufsichtsrats	52
Lagebericht	54
Bilanz	78
Gewinn- und Verlustrechnung	80
<hr/>	
Anhang	81
Bestätigungsvermerk	92
<hr/>	
Adressen	94



GERD SCHUMECKERS, VORSITZENDER

## Aufsichtsrat

### ANTEILSEIGNERVERTRETER

Gerd Schumeckers  
Vorsitzender

José A. Alvarez  
(bis 28. Februar 2015)

José M. Fuster

Juan Guitard

Magda Salarich

Inés Serrano

Adelheid Sailer-Schuster  
(seit 1. März 2015)

### ARBEITNEHMERVERTRETER

Kai Neugebauer  
stv. Vorsitzender

Volker Baumgarten  
(bis 31. Januar 2015)

Klaus Holz

Marion Johl

Frank Mones

Jörg Reinbrecht

Martina Liebich  
(seit 1. April 2015)

## Bericht des Aufsichtsrats über das Geschäftsjahr 2014

Das Geschäftsjahr 2014 war für die Santander Consumer Bank ein gutes Geschäftsjahr, welches aber unter dem Einfluss der Rückerstattung der Kreditbearbeitungsgebühren stand. Der Aufsichtsrat dankt dem Vorstand und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren großen persönlichen Einsatz, ohne den die erfolgreiche Bewältigung aller Herausforderungen und die Weiterentwicklung des Geschäftes auch im Jahr 2014 nicht möglich gewesen wäre. Für die anstehenden Herausforderungen wünscht der Aufsichtsrat allen Beteiligten eine glückliche Hand und viel Erfolg.

Im Geschäftsjahr 2014 hat der Aufsichtsrat die ihm nach Gesetz und Satzung obliegenden Aufgaben wahrgenommen. Im Rahmen von vier turnusmäßigen und einer außerordentlichen Aufsichtsratssitzungen sind wir vom Vorstand detailliert und umfassend über die Unternehmensführung und -planung, die Geschäftsentwicklung und die Risikosituation sowie über die sonstigen Geschäfte und Ereignisse von erheblicher Bedeutung für die Bank unterrichtet worden. Wir haben den Vorstand bei seiner Tätigkeit beraten und überwacht und uns von der Ordnungsmäßigkeit seiner Geschäftsführung überzeugt. Zwischen den Sitzungen sind wir über wichtige Vorfälle schriftlich unterrichtet worden, erforderliche Beschlüsse in diesen Zeiträumen sind im schriftlichen Umlaufverfahren gefasst worden. Im Geschäftsjahr 2014 fanden drei Sitzungen des Personalausschusses statt. Zudem fand eine Sitzung des Prüfungsausschusses statt, an der auch der Abschlussprüfer teilnahm. Thematisch befassten sich die Mitglieder des Prüfungsausschusses in dieser Sitzung mit der Prüfung des Jahresabschlusses für die Bank.

Am 9. Juli 2014 wurden die Ausschüsse gem. § 25d KWG gegründet. Der Vergütungskontrollausschuss tagte im Jahr 2014 zweimal und behandelte hierbei unter anderem das Vergütungssystem der Bank sowie weitere gesetzlich normierte Themen. Der Nominierungsausschuss tagte im Jahr 2014 zweimal und behandelte insbesondere Personalangelegenheiten des Vorstands. Darüber hinaus war der Aufsichtsratsvorsitzende mit dem Vorstand in fortwährendem Kontakt und ist vom Vorsitzenden des Vorstands in regelmäßigen Gesprächen über die geschäftliche Entwicklung und wesentliche Geschäftsvorfälle unterrichtet worden. Im Jahr 2014 hat es keine personellen Änderungen im Aufsichtsrat gegeben. Zu Beginn des Jahres 2015 haben Herr José Antonio Alvarez und Herr Volker Baumgarten ihre Mitgliedschaft im Aufsichtsrat niedergelegt. Wir wünschen Ihnen auch auf diesem Wege nochmals für die Zukunft alles Gute und danken ihnen für die gute Zusammenarbeit im Gremium. Auf Herrn Alvarez ist Frau Adelheid Sailer-Schuster im Amt gefolgt. Frau Martina Liebich ist neue Vertreterin der Arbeitnehmer. Beide Damen begrüßen wir recht herzlich im Aufsichtsrat der Santander Consumer Bank AG. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit.

Der Jahresabschluss und der Lagebericht für das Geschäftsjahr 2014 sind unter Einbeziehung der Buchführung von der durch die Hauptversammlung als Abschlussprüfer bestimmten Deloitte & Touche GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Düsseldorf, geprüft und mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen worden. Die Jahresabschlussunterlagen, der Lagebericht des Vorstands und die Berichte des Abschlussprüfers wurden dem Prüfungsausschuss vor der Prüfungsausschusssitzung und allen Aufsichtsratsmitgliedern vor der Bilanzsitzung zur Verfügung gestellt. Der Abschlussprüfer berichtete dem Aufsichtsrat über wesentliche Ergebnisse seiner Prüfung und stand für Fragen zur Verfügung. Der Aufsichtsrat hat von dem Prüfungsergebnis zustimmend Kenntnis genommen. Nach dem abschließenden Ergebnis der vom Aufsichtsrat vorgenommenen Prüfung des Jahresabschlusses, des Lageberichts und des Vorschlags für die Gewinnverwendung sind Einwendungen nicht zu erheben.

Der Aufsichtsrat hat den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss gebilligt; er ist damit festgestellt. Mit dem Vorschlag für die Verwendung des Bilanzgewinns ist der Aufsichtsrat einverstanden.

Der Aufsichtsrat

GERD SCHUMECKERS, Vorsitzender

# LAGEBERICHT

## Grundlagen der Gesellschaft

Die Santander Consumer Bank AG, im Folgenden auch als „Bank“ bezeichnet, gehört mit rund 6,3 Millionen Kunden zu den größten Banken im Privatkundengeschäft in Deutschland. Sie betreibt ihr Geschäft unter drei Marken:

- Santander Consumer Bank: Kredite an Konsumenten in den Bereichen:
  - Kfz-Geschäft
  - Warengeschäft
  - Privatkundengeschäft
- Santander Bank: Bedienung anlageorientierter Kunden, Angebot von Baufinanzierungen für Privatkunden sowie von Dienstleistungen für Geschäftskunden
- Santander Direkt Bank: Online-Bank für internetaffine Kunden.

Während das eher konsumentenkreditorientierte Privatkundengeschäft von der Santander Consumer Bank betrieben wird, stehen das beratungsintensive Geschäft mit anlageorientierten Kunden sowie das Baufinanzierungsgeschäft im Fokus der Santander Bank, einer Zweigniederlassung der Santander Consumer Bank AG. Darüber hinaus ist die Bank im Kreditkartengeschäft tätig.

Zur Verbesserung des Kundenservice und zur Steigerung der Effizienz über einheitliche Abläufe und Skaleneffekte hat die Bank diverse Backoffice-Tätigkeiten ausgelagert.

Im **Kfz-Geschäft** ist die Santander Consumer Bank seit Jahren der größte herstellerunabhängige Finanzierungspartner (sog. Non-Captive-Bereich) in den Bereichen Auto, Motorrad und (Motor-)Caravan in Deutschland. Die Bank arbeitet im Kfz-Bereich insgesamt mit über 21.000 Händlerpartnern zusammen. Daneben fungiert sie auch als exklusiver Finanzierungspartner ausgewählter Automarken (sog. Captive-Bereich), wie Infiniti, Kia, Mazda sowie Volvo. Die exklusiven Kooperationen mit Herstellern von Motorrädern und Freizeitfahrzeugen wie z. B. Dethleffs, Harley Davidson und Kawasaki ergänzen das Angebot im Kfz-Bereich. Die Bank intensiviert die Marktdurchdringung in Deutschland, indem sie die Zusammenarbeit durch Captive-Kooperationen mit Importeuren bzw. Herstellern und somit über deren Händlernetz ausbaut. Das Kfz-Geschäft der Bank unterteilt sich in die Finanzierung von Gebrauchtwagen und Neuwagen sowie die Händlereinkaufsfinanzierung.

Das **Warengeschäft** der Santander Consumer Bank mit über 31.000 Händlerpartnern entfällt zum größten Teil auf die Handelssparten Unterhaltungselektronik, Com-

puter und Möbel. Die Bank arbeitet exklusiv mit drei der fünf größten Möbelhändler in Deutschland zusammen.

Im **Privatkundengeschäft** bietet die Bank über ihre Filialen und Zweigstellen Barkredite, Girokonten sowie Kartenprodukte und über die Zweitmarke „Santander Direkt Bank“ auch einfache Einlagenprodukte sowie Online-Kredite an. Zur Abrundung der Angebotspalette für den privaten Kunden vertreiben die Filialen und Zweigstellen Versicherungs- und Bausparprodukte von Kooperationspartnern.

Darüber hinaus bietet die Bank ihren Kunden im Privatkundengeschäft über das eigenständige Filialnetz ihrer Marke Santander Bank eine am Kundenbedarf ausgerichtete Anlageberatung an, insbesondere im Bereich der Wertpapier- und Vorsorgeberatung. Außerdem wird das Ankerprodukt Baufinanzierungsgeschäft sowie das Geschäft mit kleineren und mittleren Unternehmen (Business Banking) betrieben.

Zum 31. Dezember 2014 verfügte die Bank über ein flächendeckendes Netz von 329 Filialen gegenüber 324 im Vorjahr. Ferner unterhält die Bank eine weitere Zweigniederlassung unter dem Namen Santander Direkt Bank in Mönchengladbach sowie 10 Händler-Vertriebs-Center.

Die Anteile am Grundkapital der Bank werden von der Santander Consumer Holding GmbH gehalten, deren Mutter die spanische Santander Consumer Finance S. A., eine Tochter der Banco Santander S. A., Madrid, ist.

Ein zentrales Element der Steuerung der internationalen Bank-Tochtergesellschaften im Konzern Banco Santander S. A. ist das sogenannte Tochtergesellschaften-Modell. Dieses beinhaltet, dass die Tochtergesellschaften der Gruppe als autonome lokale Banken geführt werden. Dieser Ansatz gilt auch für die Santander Consumer Bank AG. Sie unterliegt der lokalen, deutschen Gesetzgebung, wird von der lokalen Aufsichtsbehörde überwacht und seit 4. November 2014 von der EZB nach dem einheitlichen europäischen Aufsichtsmechanismus (SSM: Single Supervisory Mechanism) beaufsichtigt. Zudem unterliegen die Einlagen der Bank dem Einlagensicherungsfonds in Deutschland.

## Wirtschaftsbericht Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

Die Erholung der deutschen Wirtschaft hielt im Jahr 2014 an. Allerdings hat die wirtschaftliche Entwicklung

nach einem von dem milden Winterwetter begünstigten positiven Start im Frühjahr merklich an Schwung verloren. Dennoch nahm das reale Bruttoinlandsprodukt im Gesamtjahr 2014 um 1,6 Prozent gegenüber dem Vorjahr zu. Damit entwickelte sich die Wirtschaft in Deutschland erneut besser als im Euroraum insgesamt. Dort stieg die Wirtschaftsleistung erstmals seit 2011 wieder und zwar um 0,9 Prozent.

Wichtige Impulse für die deutsche Wirtschaft kamen erneut vom privaten Konsum. Die deutschen Verbraucher erhöhten ihre Ausgaben infolge merklich steigender real verfügbarer Einkommen um 1,1 Prozent. Vor allem sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze verzeichneten einen Zuwachs von 1,9 Prozent. Gleichzeitig hat sich der Lohnanstieg infolge der zunehmenden Engpässe am Arbeitsmarkt etwas erhöht. Die Arbeitslosenquote ging leicht auf 6,7 Prozent zurück. Trotz der sehr niedrigen Geld- und Kapitalmarktzinsen haben die privaten Haushalte die in den letzten Jahren auf gut 9 Prozent gesunkene Sparquote nicht weiter verringert.

Die Investitionen der Unternehmen in Maschinen und Geräte nahmen nach zwei Jahren der Schrumpfung zwar wieder zu, haben aber zwischenzeitlich, bedingt auch durch eine erhöhte geopolitische Unsicherheit, an Schwung verloren. Zudem ging die Kapazitätsauslastung leicht zurück. Von den Wirtschaftszweigen haben sich das Kfz-Gewerbe (auch von einem starken Export getrieben) und das Bauhauptgewerbe am besten entwickelt.

Dagegen konnte der Außenhandel der deutschen Wirtschaft per saldo keine zusätzlichen Impulse geben. Die Ausfuhren nahmen infolge eines langsameren Wachstums in wichtigen Schwellenländern und einer nur zögerlichen Erholung im Euroraum nicht nennenswert stärker zu als die Einfuhren.

Der Preisanstieg hat sich im Jahr 2014 in Deutschland weiter auf im Jahresdurchschnitt 0,9 Prozent verlangsamt. Hierzu hat der merkliche Rückgang der Energiepreise wesentlich beigetragen. Der Rückgang der Inflationsrate wäre sogar noch stärker ausgefallen, wenn der Euro im Jahresverlauf nicht etwas nachgegeben hätte. Zudem hat sich der Lohnanstieg infolge der günstigen Arbeitsmarktsituation etwas verstärkt.

Im Euroraum insgesamt lag die Inflationsrate mit im Jahresdurchschnitt 0,4 Prozent sogar noch unter dem Niveau in Deutschland. Um vorhandenen Deflationsbefürchtungen zu begegnen und die Wirksamkeit ihrer Geldpolitik zu erhöhen, hat die Europäische Zentralbank (EZB) Anfang September 2014 ihren Leitzins auf das neue rekordtiefe Niveau von 0,05 Prozent gesenkt.

## Geschäftsverlauf

Die Anzahl der Neuzulassungen auf dem deutschen Pkw-Markt stieg im Berichtsjahr um 2,9 Prozent auf 3,037 Millionen, nachdem sie 2013 noch um 4,2 Prozent auf 2,952 Millionen gesunken war. Die darin enthaltenen privaten Neufahrzeugzulassungen sanken dagegen 2014 um 1,9 Prozent auf 1,099 Millionen. Die Anzahl privater Besitzumschreibungen von Gebrauchtwagen in Deutschland sank 2014 um 0,3 Prozent auf 6,708 Millionen.

Innerhalb dieses Gesamtmarktes wuchs das **Kfz-Geschäft** der Santander Consumer Bank auch 2014. Die Bank hatte im Lagebericht des Vorjahres einen Umsatzrückgang im Kfz-Endkundengeschäft von 1 Prozent für 2014 prognostiziert. Tatsächlich stieg der Kreditumsatz (ohne Händlereinkaufsfinanzierung) um 0,7 Prozent auf 5,012 Milliarden Euro. Dieser Betrag teilt sich wie folgt auf das Neu- und Gebrauchtwagensegment des Jahres 2014 auf: Entgegen den Erwartungen sank das Kreditneuwagen-geschäft nicht wie im Vorjahresbericht angekündigt um 2 Prozent, sondern verharrte mit 1,689 Milliarden Euro auf hohem Niveau (Vorjahr: 1,688 Milliarden Euro). Das betragsmäßig bedeutendere Gebrauchtwagen-geschäft der Bank stieg überproportional zum Gesamtumsatz mit Endkunden um 1,1 Prozent auf 3,323 Milliarden Euro an. Auch der Kreditumsatz in der Händlereinkaufsfinanzierung entwickelte sich besser als erwartet und stieg um über 4 Prozent auf 6,928 Milliarden Euro.

Die Santander Consumer Bank hat 2014 ihren Kfz-Vertrieb neu ausgerichtet: Erstmals gibt es für die zwei exklusiven Finanzierungspartner (Captives) Mazda und Volvo extra zugeordnete Außendienstmitarbeiter, die sich ausschließlich um die Belange dieser Händler und Importeure kümmern. Durch die differenzierte Händlerbetreuung im Captive- und Non-Captive-Bereich arbeitet die Bank noch bedarfsgerechter mit den Händlerpartnern zusammen. Mit rund 160 Außendienstmitarbeitern und bundesweit zehn dezentralen Händler-Vertriebs-Centern verfügt die Santander Consumer Bank über das größte herstellerunabhängige Vertriebsnetz in Deutschland.

Im Juli 2014 vereinbarten Santander Consumer Finance S. A., Peugeot S. A. und Banque PSA Finance S. A., in elf europäischen Ländern gemeinsam Peugeot/Citroën-Kfz-Finanzierungsdienstleistungen anzubieten. Neben Frankreich, Spanien und dem Vereinigten Königreich umfasst die Vereinbarung auch Deutschland. Die geplante Kooperation steht unter dem Vorbehalt der Zustimmung der zuständigen Aufsichtsbehörden (weitere Angaben hierzu im Prognosebericht).

Im **Warengeschäft** baute die Santander Consumer Bank ihr Kooperationsnetz konsequent weiter aus. 2014

wuchs der Bestand der Handelskarte Comfort Card Plus deutlich. Es gelang der Bank, ihre Marktführerschaft insbesondere durch die Akquisition bei den Elektronikfachmärkten weiter auszubauen. Im E-Commerce gewann die Bank Ende 2014 einen namhaften Kooperationspartner im Bereich Zahlungsdienste hinzu, der aktuell über 1.500 Online-Shops betreut. Im Geschäftsjahr wurde zudem die Migration der Kundenkredite auf die konzernweitliche Plattform Partenón abgeschlossen. Der Warenkreditumsatz lag 2014 mit 1,986 Milliarden Euro erwartungsgemäß auf einem Niveau von 2 Milliarden Euro, wenn auch 2,3 Prozent unter dem Vorjahreswert von 2,034 Milliarden Euro. Gegen den Trend stieg der Kreditumsatz mit Möbeln als stärkstem Umsatzträger im Warengeschäft 2014 um 2,2 Prozent auf 1,153 Milliarden Euro.

Das **Privatkundengeschäft** wird hauptsächlich über die Filialen und Zweigstellen betrieben. Hier werden klassische Bankprodukte wie Barkredite, Girokonten und Kartenprodukte sowie Versicherungs- und Bausparleistungen sowie zusätzlich online über die Marke Santander Direkt Bank auch einfache Einlagenprodukte angeboten.

Während das eher kreditorientierte Privatkundengeschäft von der Marke Santander Consumer Bank betrieben wird, stehen das beratungsintensive Geschäft mit anlageorientierten Kunden, das Baufinanzierungsgeschäft sowie das Segment Business Banking im Fokus der Marke Santander Bank.

Der Ratenkreditumsatz im Privatkundengeschäft als wichtigstem Segment stieg 2014 um knapp 6 Prozent von 2,224 Milliarden Euro auf 2,355 Milliarden Euro und übertrifft damit die Erwartung eines leichten Anstiegs.

Im Geschäftsjahr war das Privatkundengeschäft der Santander Bank erneut stark von dem weiter rückläufigen Zinsniveau beeinflusst. Die Einlagen im kurz- und mittelfristigen Laufzeitbereich sind nicht weiter angestiegen. Demgegenüber wurden Investmentfonds stärker nachgefragt, ebenso wie Versicherungslösungen und Bausparverträge (mit überdurchschnittlicher Guthabenverzinsung). Die umfassende Vermögensberatung in den Filialen der Santander Bank konnte dazu beitragen, dass Kunden Rückzahlungen aus Fonds in der Abwicklung weitestgehend in andere Produkte der Bank reinvestiert haben.

Im Berichtsjahr wurde das Geschäft mit mittelständischen Firmenkunden neu in den Fokus gerückt. In der Zielgruppe befinden sich nun Unternehmen ab 10 Millionen Euro Jahresumsatz (Vorjahr 5 Millionen). Für diese Kunden wurde das Kreditangebot ausgebaut und die damit einhergehenden Prozesse wurden weiter verbessert. Die Santander Bank hat sich 2014 erstmals an syndizierten Krediten (Konsortialkredite) für Großunternehmen

beteiligt. Insbesondere hierdurch konnte der Neuumsatz im Business Banking gegenüber dem Vorjahr mehr als verdreifacht werden und erfüllte somit die Erwartung eines signifikanten Anstiegs.

Das Neugeschäft im Hypothekenkreditgeschäft der Santander Bank stieg zwar deutlich um 13,5 Prozent, blieb damit aber hinter den Erwartungen zurück. Die Kreditrückzahlungen waren im Geschäftsjahr höher als das Neugeschäft. Folglich reduzierte sich das Bestandsvolumen 2014 entgegen der Erwartungen um 644 Millionen Euro auf 5,2 Milliarden Euro.

Die Santander Bank hat Anfang Juli 2014 erfolgreich ein innovatives Girokontenmodell für Privatkunden in den deutschen Markt eingeführt, bei dem die Nutzungsintensität des Girokontos belohnt wird. Innerhalb der ersten sechs Monate nach Markteinführung wurden bereits mehr als 15.000 neue Kunden für das Produkt gewonnen.

Das gesamte Serviceangebot der Santander Bank wurde um weitere Kanäle erweitert, u. a. durch die Einführung einer Santander Bank App, die den Zahlungsverkehr über mobile Endgeräte ermöglicht. Insgesamt intensiviert die Bank ihre Multikanalstrategie bestehend aus den Vertriebswegen Online, Filiale, Callcenter sowie mobilen Applikationen.

Im 4. Quartal 2014 wurde die erste SELECT-Filiale der Santander Bank eröffnet. Das Beratungsangebot des neuen Filialkonzeptes richtet sich speziell an vermögende Privatkunden.

Das Produktangebot für vermögende Kunden wurde auch 2014 weiter verbessert. Gemeinsam mit Santander Asset Management wurden weitere erfolgreiche Fonds (dividendenstarke Aktien Europa, kurzlaufende Euroanleihen) in den deutschen Markt eingeführt.

Der Bereich Business Banking der Santander Bank wurde weiter ausgebaut, die Vertriebskapazitäten an den Standorten erweitert sowie das Produktangebot weiter optimiert. Neben innovativen Kreditlösungen bietet die Santander Bank das Auslandsgeschäft an.

Die neuen Anforderungen an das aufsichtsrechtliche Meldewesen hinsichtlich der Santander Consumer Bank als auch der Finanzholding-Gruppe im Hinblick auf Meldepflichten, -stichtage und -inhalte wurden durch die 2014 abgeschlossene Umstellung auf die Meldewesensoftware ABACUS sichergestellt.

#### Jahresergebnis

Im Lagebericht des Vorjahres hatte der Vorstand ein deutlich steigendes Ergebnis vor Steuern für 2014 erwartet. Tatsächlich erzielte die Bank ein **Jahresergebnis**

von 110,0 Millionen Euro. Ohne Berücksichtigung der Aufwendungen aus der Erstattung von Kreditbearbeitungsgebühren für Vorjahre hätte das Jahresergebnis 21,1 Prozent über dem Vorjahr (2013: 466,2 Millionen Euro) gelegen.

Der Bundesgerichtshof hat, nachdem er in zwei Entscheidungen am 13. Mai 2014 Bearbeitungsentgelte bei Verbraucherkrediten zunächst als unzulässige Preisnebenabrede im Rahmen Allgemeiner Geschäftsbedingungen für unwirksam erklärt hatte (BGH XI ZR 405/12 und BGH XI ZR 170/13), am 28. Oktober 2014 in zwei weiteren Verfahren überraschend und in der juristischen Fachliteratur erheblich kritisiert, entschieden, dass die kennntnisabhängige Verjährungsfrist des § 199 Abs. 1 BGB für Rückforderungsansprüche geleisteter, aber unwirksam formularmäßig vereinbarter Bearbeitungsentgelte in Verbraucherdarlehensverträgen erst mit dem Schluss des Jahres 2011 zu laufen beginne. Vor diesem Zeitpunkt sei – so der Bundesgerichtshof – Darlehensnehmern die Erhebung von Rückforderungsklagen nicht zumutbar gewesen.

Vorstehendes Szenario führt dazu, dass sämtliche Ansprüche aus Bearbeitungsentgelten, die in den vergangenen 10 Jahren bis zum 31. Dezember 2011 geleistet wurden, erst mit Ablauf des 31. Dezember 2014 verjährt sind.

Für noch nicht bearbeitete Beschwerden sowie erwartete Beschwerden im Zusammenhang mit noch nicht verjährten Ansprüchen wurde eine entsprechende Rückstellung gebildet. Seit Beginn des Jahres 2013 berechnet die Bank keine Kreditbearbeitungsgebühren bei Verbraucherkrediten mehr.

Von diesen Urteilen betroffen ist nahezu der gesamte Bankensektor, inklusive der Sparkassen und Genossenschaftsbanken, wodurch das Thema auch im Hinblick auf die Verjährung per 31. Dezember 2014 in der Presse sehr prominent war. Das Jahresergebnis der Santander Consumer Bank AG wurde mit 454,6 Millionen Euro aus diesem Sachverhalt belastet.

Gewinnerhöhend wirkten dagegen der um 9,5 Prozent gestiegene Zinsüberschuss und der um 4,3 Prozent höhere Provisionsüberschuss sowie die um 63,2 Prozent oder 29,4 Millionen Euro höheren sonstigen betrieblichen Erträge. Gewinnmindernd wirkten neben den Aufwendungen aus der Erstattung von Kreditbearbeitungsgebühren der um 9,1 Prozent gestiegene Verwaltungsaufwand sowie das um 9,7 Prozent im Vorjahresvergleich höhere Risikoergebnis (Abschreibungen und Wertberichtigungen auf Forderungen und bestimmte Wertpapiere sowie Zuführungen zu Rückstellungen im Kreditgeschäft).

Erstmals ist in diesem Jahresabschluss die Gewinnabführung der Santander Consumer Leasing GmbH in Höhe von 36,7 Millionen Euro erfasst.

Die **Bilanzsumme** stieg zum 31. Dezember 2014 um 4,7 Prozent von 36,895 Milliarden Euro auf 38,637 Milliarden Euro.

Zahl der Kundenkonten in Tausend

	2012	2013	2014
Gesamt	8.523	8.204	7.491
Darunter Kreditkonten	5.530	5.417	5.435
Einlagenkonten	2.456	2.295	1.546
Girokonten	537	492	510

Nachdem die Gesamtkontenzahl bereits im Vorjahr um 4 Prozent zurückgegangen war, reduzierte sich die Anzahl der Kundenkonten 2014 um weitere knapp 9 Prozent auf 7,5 Millionen. Aufgrund geänderter Kundenpräferenzen in dem anhaltenden Niedrigzinsniveau sank die Anzahl der Einlagenkonten. Zudem erfolgte eine Bereinigung um bestandslose Einlagenkonten. Die margenstärkeren Kreditkonten stiegen gegen den Trend leicht. Auch die Girokonten stiegen 2014 leicht von rund 492.000 auf 510.000 Konten.

#### Entwicklung der Vermögens- und Finanzlage der Bank

Die Bilanzstruktur spiegelt auf der **Aktivseite** die Fokussierung auf das Konsumentenkreditgeschäft sowie auf der Passivseite die Refinanzierung durch Einlagen privater und institutioneller Kunden sowie Verbindlichkeiten aus der Verbriefung von Kundenforderungen (ausgewiesen unter sonstigen Verbindlichkeiten) wider.

Die **Forderungen an Kunden** sanken zum 31. Dezember 2014 um 0,5 Prozent auf 29,936 Milliarden Euro. Der Anteil der Kundenforderungen aus Ratenkrediten (Kfz, Waren, Ratenkredite im Privatkundengeschäft) an dem gesamten Forderungsbestand stieg von 64,3 Prozent (2013) auf 65,9 Prozent (2014). Die Händlereinkaufsfinanzierung hat einen geringfügig gestiegenen Anteil von knapp 6 Prozent. Die Forderungen im Hypothekarkreditgeschäft sanken 2014 um 11,1 Prozent und machen einen Anteil von rund 17 Prozent aus. Insgesamt repräsentieren die Forderungen an Kunden 77,5 Prozent der Bilanzsumme der Bank. Das Verhältnis Kundenforderungen zu Kundeneinlagen (Loan Deposit Ratio) betrug am Bilanzstichtag 117,1 Prozent (Vorjahr 110,6 Prozent). Die Kundenkredite der Bank sind folglich überwiegend durch Kundeneinlagen betragsmäßig gedeckt.

Die **Forderungen an Kreditinstitute** sanken zum 31. Dezember 2014 von 3,352 Milliarden Euro auf 0,889

Milliarden Euro, da die Anlagen innerhalb des Konzerns stark zurückgeführt wurden. Zudem wurde die Einlagefazilität bei der Deutschen Bundesbank von 1 Milliarde Euro zurückgeführt.

Die Bank legte zum Bilanzstichtag 6,198 Milliarden Euro (2013: 2,473 Milliarden Euro) in **Schuldverschreibungen und anderen festverzinslichen Wertpapieren** an. Der Anstieg resultiert insbesondere aus drei neuen ABS-Transaktionen, bei denen Wertpapiere mit einem Gesamtvolumen von 4,397 Milliarden Euro in den eigenen Bestand genommen wurden. Dagegen stehen Tilgungen und Rückkäufe eigener Bonds im Jahresverlauf. Diese aus eigenen Aktiva generierten Wertpapiere werden bei der EZB als Sicherheit eingereicht. Sie dienen als Reserve für unerwartete Liquiditätsabflüsse. Mit Blick auf die neue Liquiditätskennzahl LCR (Liquidity Coverage Ratio) erfolgte eine Anlage in hochliquide Wertpapiere in Höhe von 0,2 Milliarden Euro.

Neben Kassenbeständen von 157,0 Millionen Euro enthält die **Barreserve** 859,0 Millionen Euro, die bei der Deutschen Bundesbank angelegt wurden, um u. a. die Einhaltung der Liquiditätskennzahl LCR zu gewährleisten.

**Anteile an verbundenen Unternehmen** von 100,7 Millionen Euro betreffen nahezu ausschließlich die 100-prozentige Beteiligung an der Santander Consumer Leasing GmbH.

Trotz der Inbetriebnahme weiterer Module des hauseigenen Kernbankensystems reduzierten sich die **immateriellen Anlagewerte** von 456,9 Millionen Euro auf 353,3 Millionen Euro zum 31. Dezember 2014. Der Rückgang resultiert insbesondere aus gestiegenen Abschreibungen und außerordentlichen Abschreibungen.

	2012	2013	2014
Bilanzsumme	37.101	36.895	38.637
Liquide Mittel	301	343	1.016
Forderungen an Kunden	30.295	30.077	29.936
Forderungen an Kreditinstitute	3.874	3.352	889
Wertpapiere	2.066	2.478	6.206
Sonstige Aktiva	565	645	590

Die **Passivseite** spiegelt deutlich die solide Refinanzierungsstrategie der Bank wider.

Im Umfeld mehrerer marktgetriebener Zinssenkungen in einem preissensitiven Wettbewerbsumfeld gingen

die **Kundeneinlagen** auf 25,567 Milliarden Euro im Berichtsjahr zurück (Vorjahr 27,193 Milliarden Euro). Wesentlichen Anteil hatte hierbei der Rückgang bei den Sparbriefen, welcher durch ein Bestandswachstum bei den niedriger verzinsten täglich fälligen Geldern nicht in Gänze kompensiert werden konnte. Das flächendeckende Netzwerk von insgesamt 329 Filialen und Zweigstellen in ganz Deutschland sowie der Internetvertrieb über die Santander Direkt Bank bieten der Bank einen breit gestreuten Zugang zu Privatkundeneinlagen.

Auf Basis regelmäßiger, vorausschauender Strukturanalysen der Aktiva und Passiva steuert die Bank ihr Refinanzierungsprofil. Mit einem ausgewogenen Refinanzierungsmix aus Einlagen von Privatkunden und institutionellen Investoren sowie Platzierungen am Kapitalmarkt war die Bank jederzeit in der Lage, die notwendigen Mittel effizient und kostengünstig aufzunehmen.

Die entsprechenden regulatorischen Liquiditätsvorgaben wurden jederzeit eingehalten. Zum Bilanzstichtag 31. Dezember 2014 lag die Liquiditätskennzahl der Bank nach der Liquiditätsverordnung mit 2,02 (Vorjahr 2,08) signifikant über der regulatorischen Mindestanforderung.

Die **Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten** stiegen 2014 um 249,7 Millionen Euro auf 1,954 Milliarden Euro. Im Dezember 2014 wurde ein gezieltes längerfristiges Refinanzierungsgeschäft (GLRG; englisch TLTRO: Targeted longer-term refinancing operation; nähere Angaben hierzu im Prognosebericht) in Höhe von 1,3 Milliarden Euro abgeschlossen.

Die **sonstigen Verbindlichkeiten** erhöhten sich im Berichtsjahr um 2,921 Milliarden Euro auf 6,883 Milliarden Euro. Ursächlich für den Anstieg sind Verbindlichkeiten aus ABS-Transaktionen. Im Jahr 2014 hat die Santander Consumer Bank AG drei ABS-Transaktionen (Vorjahr vier ABS-Transaktionen) mit einem Gesamtvolumen von 4,950 Milliarden Euro abgeschlossen (davon wurden 4,397 Milliarden Euro in den eigenen Bestand genommen).

Die Santander Consumer Bank AG tritt im Rahmen ihrer Verbriefungsaktivitäten in der aufsichtsrechtlich definierten Funktion des Originators auf. Das primäre Ziel der Bank in Verbindung mit Verbriefungsaktivitäten als Originator ist es, durch den Verkauf von Forderungen Liquidität zu beschaffen und somit über eine weitere Refinanzierungsquelle für die Ausweitung des Konsumentenkreditgeschäftes zu verfügen. Die Verbriefungsaktivitäten der Bank bestehen zudem in der anteiligen oder vollständigen Investorenfunktion für eigene Verbriefungen, der Servicefunktion sowie der Funktion des Nachrangdarlehensgebers. Im Rahmen dieser Funktionen übernahm die Bank neben dem Strukturie-

rungsprozess auch die Verwaltung des verkauften Forderungspools. Des Weiteren stellte die Bank Sicherheiten im Rahmen ihrer Verbriefungsaktivitäten und erwarb teilweise die emittierten Wertpapiere. Im Berichtszeitraum befinden sich keine Wiederverbriefungen im Bestand der Bank.

Zur Refinanzierung ihres Aktivgeschäfts steht der Bank auch eine bestätigte Liquiditätslinie ihres spanischen Eigentümers Grupo Santander zur Verfügung, die 2014 aber nicht genutzt wurde.

Die **Rückstellungen** stiegen im Berichtsjahr um 254,9 Millionen Euro auf 794,9 Millionen Euro. Ursächlich für den Anstieg ist insbesondere die von der Bank gebildete Vorsorge für die Erstattung von Kreditbearbeitungsgebühren. Wie schon im Vorjahr sind Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen weiterer wesentlicher Bestandteil.

Ab dem Meldestichtag Dezember 2014 werden die Eigenkapitalquoten der SCB AG nach dem IRBA-Ansatz ermittelt. Die als Vergleichsgröße genannten Quoten des Vorjahres basieren auf der Anwendung des Standardansatzes.

Das bilanzielle **Eigenkapital** (ohne nachrangige Verbindlichkeiten und Genusssrechtskapital) blieb unverändert bei 3,068 Milliarden Euro. Die harte Kernkapitalquote nach § 10 KWG i. V. m. Art. 92 Abs. 1 lit. a) CRR betrug 12,26 Prozent, die Kernkapitalquote (Art. 92 Abs. 1 lit. b) CRR) betrug 12,28 Prozent nach 10,1 Prozent im Jahr 2013, die Gesamtkapitalquote (Art. 92 Abs. 1 lit. c) CRR) betrug 13,33 Prozent zum Jahresende 2014 (Vorjahr 11,2 Prozent).

Die Eigenmittel nach § 10 KWG i. V. m. Art. 72 CRR betragen zum Bilanzstichtag 2,735 Milliarden Euro (2013: 2,725 Milliarden Euro).

Die Eigenmittelplanung der Santander Consumer Bank AG ist eingebettet in die Eigenmittelplanung des Santander-Konzerns und erstreckt sich über einen rollierenden 36-Monats-Planungshorizont. Sie orientiert sich neben den Planzahlen für das jeweils kommende Geschäftsjahr an den Zahlen der langfristigen Unternehmensplanung und an regulatorischen Anforderungen. Wegen der Anpassung an zwischenzeitlich eventuell eingetretene Veränderungen finden regelmäßig Überprüfungen statt. Auf Grundlage der jeweils aktuellen Eigenmittelplanung wird mit der Gesellschafterin jährlich darüber befunden, inwieweit die Notwendigkeit für Eigenkapitalzuführungen besteht.

Bilanzstruktur Passiva in Mio. Euro

	2012	2013	2014
Bilanzsumme	37.101	36.895	38.637
Spareinlagen	2.922	2.422	2.062
Andere Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	26.843	24.771	23.505
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	760	1.704	1.954
Sonstige Passiva	2.680	4.073	6.991
Rückstellungen	558	540	795
Eigenkapital*	3.338	3.385	3.330

\* Daten einschließlich nachrangiger Verbindlichkeiten und Genusssrechtskapital

### Entwicklung der Ertragslage der Bank

Im Geschäftsjahr 2014 führten insbesondere Aufwendungen im Zusammenhang mit der Erstattung von Kreditbearbeitungsgebühren zu einem Rückgang des **Jahresergebnisses** auf 110,0 Millionen Euro. Auf diesen besonderen Umstand ist es zurückzuführen, dass die Erwartungen einer deutlichen Ergebnissteigerung für 2014 nicht erfüllt werden konnten.

Im operativen Bereich führte die Santander Consumer Bank ihren Erfolgskurs fort. So lagen Zins- und Provisionsüberschuss um 9,5 Prozent bzw. 4,3 Prozent über Vorjahr. Bei den Verwaltungsaufwendungen wurde zwar entgegen den Erwartungen eines leichten Rückgangs ein moderater Anstieg gegenüber 2013 von 9,1 Prozent verzeichnet, dieser ist aber im Wesentlichen auf außerordentliche Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände zurückzuführen. Die Risikokosten stiegen 2014 moderat um 9,7 Prozent, lagen aber vor allem aufgrund höherer Erträge aus Verkäufen von abgeschriebenen Forderungen sehr deutlich unter den Erwartungen. Einen positiven Einfluss auf das Jahresergebnis hatte zudem die erstmalig 2014 erfolgte Gewinnabführung der Santander Consumer Leasing GmbH. Das Jahresergebnis der Santander Consumer Bank wird aufgrund des Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrags sowie einer stillen Beteiligung vollständig an die Santander Consumer Holding GmbH abgeführt.

Mit 1,175 Milliarden Euro liegt der **Zinsüberschuss** um 9,5 Prozent über Vorjahresniveau. Ein Rückgang der Zinserträge um 92,9 Millionen Euro oder 4,9 Prozent wurde durch rückläufige Zinsaufwendungen um 195,3 Millionen Euro auf 613,1 Millionen Euro überkompensiert. Da das Marktzinnsniveau 2014 geringer war als erwartet, fielen sowohl der Rückgang der Zinserträge als auch Zinsaufwendungen stärker aus als erwartet. In der Summe verblieb eine Überkompensation durch sinkende Zinsaufwendungen. Zwar konnten die Bestände im Kfz-,

Waren- und Direktbereich gesteigert werden, jedoch wurde hierdurch der Rückgang des Hypothekarkreditgeschäfts nicht in Gänze aufgefangen. Insgesamt gingen die Forderungen an Kunden daher im Berichtsjahr leicht um 0,5 Prozent von 30,077 Milliarden Euro auf 29,936 Milliarden Euro zurück. Darüber hinaus drückte eine sinkende durchschnittliche Verzinsung auf den aus dem Kundenkreditgeschäft resultierenden Zinsertrag. Die durchschnittliche Verzinsung der Kundenforderungen verringerte sich gegenüber dem Vorjahr um 34 Basispunkte auf 5,9 Prozent und führte dazu, dass der Zinsertrag aus dem Kundenkreditgeschäft 5,2 Prozent oder 91,0 Millionen Euro unterhalb des Vorjahreswerts lag. Die nach wie vor niedrige Marktzinsumgebung wirkte sich auf die Kundenzinsen im Kreditneugeschäft aus, die sich auf niedrigerem Niveau als 2013 und als für das Jahr 2014 erwartet befanden. Zudem sank der Neugeschäftszinssatz insbesondere auch durch Sonderzinsprogramme im Kfz-Geschäft. Insgesamt sank hierdurch die durchschnittliche Verzinsung im Kfz-Geschäft um 46 Basispunkte gegenüber Vorjahr. Der Zinssatz in der Händlereinkaufsfinanzierung blieb dagegen im Jahresdurchschnitt nahezu konstant (minus 1 Basispunkt), da die Marktzinsen im kurzfristigen Laufzeitbereich weniger deutlich rückläufig waren als im längerfristigen Bereich. Im Privatkundengeschäft konnte entgegen dem Trend eine Steigerung der durchschnittlichen Verzinsung dieser Produkte im Jahresvergleich erreicht werden (plus 15 Basispunkte). Im Geschäftsfeld Waren fand wie schon 2013 eine weitere Verlagerung des Portfolios hin zum Möbelgeschäft statt. Da diese Kredite traditionell niedriger verzinst sind, ist im Warengeschäft ein Rückgang des Durchschnittszinssatzes um 27 Basispunkte zu beobachten. Das Hypothekarkreditgeschäft ist durch lange Kreditlaufzeiten gekennzeichnet. Dennoch wirkt sich das anhaltend niedrige Zinsniveau auch hier immer mehr aus, so dass die durchschnittliche Verzinsung des Portfolios im Jahresvergleich insgesamt um 19 Basispunkte zurückging.

Wie bereits in den Vorjahren, leistete das Kfz-Geschäft auch 2014 den größten Beitrag zum Zinsertrag aus dem Kundenkreditgeschäft. Das größte Portfolio innerhalb der Kundenforderungen baute seinen Anteil gegenüber dem Vorjahr sogar leicht aus und erreichte inklusive der Händlereinkaufsfinanzierung einen Anteil von knapp 44 Prozent der Zinserträge. An zweiter Stelle standen die Ratenkredite im Privatkundengeschäft (inkl. Kreditkarten und Girokonten), die einen Anteil von 34 Prozent der Zinserträge erzielten. Das vergleichbar große Portfolio des Hypothekarkreditgeschäfts, welches von der Santander Bank betrieben wird, trug aufgrund der risikobedingt niedrigeren Verzinsung nur knapp über 15 Prozent zum Kundenzinsertrag bei. Trotz eines moderaten Bestandswachstums bildete das Warengeschäft

das kleinste Portfolio. Dadurch und aufgrund der geringeren durchschnittlichen Verzinsung lag der Zinsbeitrag dieses Bereichs bei etwas über 7 Prozent.

Der Zinsertrag im Nichtkundengeschäft ging gegenüber der Vorperiode sehr deutlich zurück. Die im Jahr 2014 weiter durchgeführte Reduzierung von Einlagen im Konzern hatte zusammen mit marktbedingt niedrigeren Zinssätzen einen wesentlichen Effekt auf die Zinserträge aus Bankforderungen, die sich im Jahresvergleich um 42,1 Prozent oder 20,5 Millionen Euro verringerten.

Zur Absicherung etwaiger Zinsänderungsrisiken, die sich aus den längeren Laufzeiten der Kundenaktiva im Vergleich zu den Kundenpassiva ergeben können, wurden in der Vergangenheit Swaps abgeschlossen. Aufgrund des reduzierten durchschnittlichen Volumens an Bankengeldern, das mit einer Verringerung der Laufzeiten einherging, waren 2014 keine weiteren Swaps zur Absicherung nötig, was in Verbindung mit gesunkenen Marktsätzen zu einem Rückgang der Swaperträge gegenüber dem Vorjahr um 40,5 Prozent oder knapp 14 Millionen Euro führte.

Die Zinserträge aus Wertpapieren sind um 32,5 Millionen Euro bzw. 94,4 Prozent auf 67,0 Millionen Euro angestiegen. Ursächlich für den Zuwachs ist insbesondere der deutliche Bestandsanstieg der ABS-Bonds aus eigenen Verbriefungsaktionen.

Die Zinsaufwendungen lagen mit 613,1 Millionen Euro um 195,3 Millionen Euro oder 24,2 Prozent unter dem Vorjahreswert und entwickelten sich somit leicht positiver als erwartet. Hierzu trugen vor allem um 33,0 Prozent gesunkene Aufwendungen für Verbindlichkeiten gegenüber Kunden bei. Am stärksten wirkten sich Konditionsanpassungen aus, die infolge niedriger Marktzinssätze im Jahresverlauf vorgenommen wurden. Der zweitgrößte Effekt resultiert aus um 6,0 Prozent gesunkenen Verbindlichkeiten gegenüber Kunden. Des Weiteren zeichnete sich im Jahresverlauf aufgrund geänderter Kundenpräferenzen eine Verlagerung innerhalb der Kundeneinlagen ab, wobei wie erwartet eine Verschiebung von Sparbriefen zu niedriger verzinsten täglich fälligen Geldern stattfand. Auch hierdurch verringerten sich die Aufwendungen für Kundenverbindlichkeiten gegenüber dem Vorjahr.

Bei den Zinsaufwendungen im Nichtkundengeschäft gab es einen moderaten Rückgang, der vor allem aus dem niedrigen Marktzinssniveau resultierte. Im Wesentlichen war aber auch das geringere Swapvolumen, das zur Absicherung der Zinsänderungsrisiken nötig war, hierfür verantwortlich. So sanken die Aufwendungen für Swaps um gut 37 Millionen Euro oder 23,6 Prozent. Dagegen stiegen die Aufwendungen für die Refinanzierung

verbrieft Kredite um über 26 Millionen Euro oder 41,5 Prozent als Resultat vermehrter ABS-Transaktionen.

Der **Provisionsüberschuss** erreichte 288,3 Millionen Euro und lag damit um 4,3 Prozent über dem Vorjahresergebnis von 276,4 Millionen Euro. Während die Provisionserträge erwartungsgemäß leicht um 5,0 Prozent angestiegen sind, haben sich die Provisionsaufwendungen entgegen der Vorjahreserwartung – hier wurde ein moderater Rückgang erwartet – um 5,6 Prozent erhöht. Insgesamt stiegen die Provisionserträge 2014 von 614,6 Millionen Euro auf 645,6 Millionen Euro an. Hier wirkten sich vor allem gestiegene Erträge für die Vermittlung von Versicherungen aus. Innerhalb der Provisionserträge machen diese weiterhin den größten Anteil aus und verzeichneten gegenüber dem Vorjahr einen moderaten Anstieg. Der Anteil an den gesamten Provisionserträgen hat sich gegenüber dem Vorjahr leicht erhöht.

Des Weiteren sind in dieser Position Erträge aus dem Wertpapierdienstleistungsgeschäft in Höhe von etwa 41,0 Millionen Euro enthalten. Diese haben sich entgegen der Vorjahreserwartung lediglich um 10,4 Prozent erhöht. Das anhaltend niedrige Zinsniveau bewirkte stärker als erwartet eine Verschiebung der Kundenpräferenzen weg von strukturierten Produkten hin zu Tagesgeld und Spareinlagen mit kurzer Laufzeit.

Mit 357,3 Millionen Euro lagen die Provisionsaufwendungen 2014 um 5,6 Prozent über dem Vorjahreswert von 338,2 Millionen Euro. Dies war zum größten Teil bedingt durch einen Anstieg der Aufwendungen für Vermittlungsprovisionen, welche den weitaus größten Anteil an den Provisionsaufwendungen ausmachen. Aufgrund des anhaltenden Wettbewerbsdrucks erhöhten sie sich um 17,4 Millionen Euro oder 5,6 Prozent. Allerdings bleibt der Anstieg 2014 hinter der Entwicklung 2013 zurück, was im Wesentlichen aus dem reduzierten Provisionsniveau gegenüber dem Handel im Kfz-Bereich resultiert. So geht der Anteil des Kfz-Bereichs an den Vermittlungsprovisionen gegenüber 2013 von 70 Prozent auf 65 Prozent zurück. Dagegen steigt der Anteil des Warenbereichs leicht von 30 Prozent auf 31 Prozent. Die verbleibenden 4 Prozent entfallen auf den Direktbereich, welcher ein Umsatzwachstum von 5,9 Prozent gegenüber 2013 verzeichnete.

Der **Verwaltungsaufwand** sowie die Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen lagen im Geschäftsjahr 2014 insgesamt bei 883,2 Millionen Euro (davon Personalaufwand 266,8 Millionen Euro, andere Verwaltungsaufwendungen 448,5 Millionen Euro) nach 809,8 Millionen Euro im Vorjahr (davon Personalaufwand 255,1 Millionen Euro, andere Verwaltungsaufwendungen 456,0 Millionen Euro).

Die durchschnittliche Mitarbeiteranzahl stieg im Jahr 2014 um 47 auf 3.600 Beschäftigte.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr stieg der Personalaufwand leicht an, während die anderen Verwaltungsaufwendungen leicht zurückgegangen sind. Die Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen stiegen im Jahresvergleich um 69,2 Millionen Euro auf 167,9 Millionen Euro an. Wesentlicher Grund hierfür war, dass im Rahmen der Produktivsetzung neuer Softwaresysteme sowie durch die Notwendigkeit der Implementierung neuer/angepasster Systeme im Rahmen von geänderten regulatorischen Vorgaben außerordentliche Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände in Höhe von 43,4 Millionen Euro vorgenommen wurden.

Die Santander Consumer Bank AG hat die Vereinheitlichung der IT-Systeme im abgelaufenen Jahr fortgesetzt. Die Risiko-Systeme werden in einem Großprojekt konsolidiert und neu ausgerichtet.

Die **Risikokosten** sind im Berichtsjahr nach dem sehr deutlichen Rückgang im Vorjahr moderat gestiegen. Die Nettorisikovorsorge von 105,9 Millionen Euro liegt um 9,7 Prozent über dem Vorjahreswert, jedoch weiterhin auf niedrigem Niveau.

Die Hauptgründe für das niedrige Niveau der Risikokosten sind die gute Qualität des in den vergangenen Jahren gewonnenen Neugeschäfts, die daraus resultierende stabile Risikoqualität im Kundenbestand sowie das damit einhergehende niedrige Volumen von Kreditkündigungen.

Während die Risikokosten im Vorjahr durch eine hohe parameterbedingte Auflösung der Risikovorsorge positiv beeinflusst waren, ist dieser Effekt jedoch im Berichtsjahr deutlich geringer ausgefallen, da sich die Risikoparameter weniger positiv als im Vorjahr entwickelt haben. Dies hat wesentlich zum Rückgang des Risikoergebnisses beigetragen.

Für die großen Engagements im Business-Banking-Portfolio (d. h. Kundenlimit >400 Tausend Euro) wurden im Jahr 2014 eigene Risikoparameter eingeführt. Durch diese Bewertungsänderung reduzierte sich der Risikoaufwand im Berichtsjahr um 1,2 Millionen Euro. Im Vorjahr dagegen führten die Methodenanpassung für das gesamte Santander Bank-Portfolio sowie die Bereinigung des Schlechtbestands im Santander Bank-Portfolio in Summe zu einem wesentlich größeren Ertrag von 40,2 Millionen Euro.

Die Bank hat entgegen ihrer Vorjahresprognose weitere Sonderverkäufe von Forderungen getätigt, um die Ertragslage zu stärken und gleichzeitig den Schlecht-

bestand zu bereinigen. Die Eingänge auf abgeschriebene Forderungen liegen daher mit 78,1 Millionen Euro signifikant über dem Vorjahreswert von 49,2 Millionen Euro. Diesem gestiegenen Ertrag steht jedoch ein zusätzlicher Aufwand in Höhe von 14,8 Millionen Euro gegenüber, der durch außerordentliche Abschreibungen von Forderungen zum Zweck des Forderungsverkaufs entstanden ist.

Entgegen der Vorjahresprognose wurde die in den Vorjahren gebildete Vorsorgereserve nach § 340f HGB vollständig aufgelöst. Dies hat die Risikokosten im Berichtsjahr um 41,1 Millionen Euro gesenkt, während die Risikokosten im Vorjahr durch die Zuführung von 1,9 Millionen Euro zur Vorsorgereserve nach § 340f HGB leicht erhöht wurden.

Das **sonstige betriebliche Ergebnis** ging gegenüber dem Jahr 2013 von 26,4 Millionen Euro auf minus 401,6 Millionen Euro zurück. Erträgen von 76,0 Millionen Euro (Vorjahr 46,5 Millionen Euro) stehen Aufwendungen von 477,6 Millionen Euro (Vorjahr 20,1 Millionen Euro) gegenüber. Wesentlicher Bestandteil der sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind Aufwendungen aus der Rückerstattung von Kreditbearbeitungsgebühren von 454,6 Millionen Euro. Die sonstigen betrieblichen Erträge betreffen mit 46,2 Millionen Euro insbesondere Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen, die sich gegenüber dem Vorjahr um 21,2 Millionen Euro erhöht haben. Wesentlicher Bestandteil hierbei war die Auflösung von Rückstellungen im Wertpapierdienstleistungsgeschäft in Höhe von 15,3 Millionen Euro.

Insgesamt ist die Geschäftsentwicklung im Jahr 2014 mit Ausnahme der hohen Aufwendungen im Zusammenhang mit der Rückerstattung von Kreditbearbeitungsgebühren günstig verlaufen.

Die wirtschaftliche Lage der Bank stellt sich insgesamt als geordnet dar. Beleg hierfür ist vor allem, dass trotz der erheblichen Belastung aus der Rückerstattung von Kreditbearbeitungsgebühren ein deutlich positives Jahresergebnis erzielt werden konnte. Dies zeigt die Stärke des Geschäftsmodells der Santander Consumer Bank.

### Sonstige Angaben zur Bank

Die Santander Consumer Bank ist Mitglied des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. sowie Mitglied aller Landesverbände. Sie gehört außerdem dem Bankenfachverband e. V. und dem Verband deutscher Pfandbriefbanken e. V. an. Weiterhin ist sie der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH, dem Prüfungsverband deutscher Banken e. V. sowie dem Einlagensicherungsfonds des privaten Bankgewerbes angeschlossen.

### Mitarbeiterentwicklung

Besonderes Augenmerk legt die Santander Consumer Bank auf die Nachwuchsförderung. Allein im Berichtsjahr hat die Santander Consumer Bank 238 Auszubildende, 16 Dual-Studierende, 123 Praktikanten und 59 Trainees beschäftigt. Im Jahr 2014 betrug die Zahl der Berufseinsteiger (68 Auszubildende, 3 Dual-Studierende und 27 Trainees) insgesamt 98. Die Industrie- und Handelskammer Mittlerer Niederrhein ehrte die Santander Consumer Bank als einen der besten IHK-Ausbildungsbetriebe der Region.

Das unabhängige Top Employers Institute zeichnete die Santander Consumer Bank mit dem Gütesiegel „Top-Arbeitgeber Deutschland 2014“ aus. 2014 zertifizierte das Top Employers Institute die Santander Consumer Bank bereits zum sechsten Mal in Folge. Die umfassende Untersuchung hat ergeben, dass die Santander Consumer Bank ein hervorragendes Arbeitsumfeld bietet und Mitarbeiter auf allen Ebenen des Unternehmens fördert und ausbildet. Das breite Spektrum innovativer HR-Programme erstreckt sich über Arbeitsbedingungen bis hin zu einem professionellen Leistungsmanagement.

Die Santander Consumer Bank unterzeichnete am 3. Juni 2014 – dem bundesweiten Diversity-Tag – die Charta der Vielfalt. Die Charta der Vielfalt ist eine Unternehmensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen. Bundeskanzlerin Dr. Angela Merkel ist Schirmherrin. Mit dieser Selbstverpflichtung bekennt sich Santander zu einem Arbeitsumfeld, das von Vorurteilen frei ist und in dem alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Wertschätzung erfahren – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität.

Für eine auf Chancengleichheit ausgerichtete Personalpolitik wurde die Santander Consumer Bank erstmalig mit dem TOTAL E-QUALITY-Prädikat ausgezeichnet. Das Prädikat wird jährlich vom TOTAL E-QUALITY Deutschland e. V. an Organisationen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung sowie Verbände vergeben, deren Personalpolitik sich besonders für die Chancengleichheit von Frauen und Männern im Unternehmen engagiert.

Nach einem erfolgreich bestandenem umfangreichen Corporate Health Audit, dem führenden Wettbewerb zum nachhaltigen betrieblichen Gesundheitswesen, wurde die Santander Consumer Bank für ihr vorbildliches Gesundheitsmanagement ausgezeichnet. Mit dem von „Handelsblatt“, TÜV SÜD und EuPD Research Sustainable Management verliehenen Prädikatssiegel gehört Santander zu den Unternehmen, die hinsichtlich Mitarbeitergesundheit eine Vorreiterrolle einnehmen.

### Nachtragsbericht

Nach dem Schluss des Geschäftsjahres sind keine Vorgänge von besonderer Bedeutung eingetreten, die materielle Auswirkungen auf die Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage der Bank haben.

### Risikobericht

#### Risikoorganisation in der Santander Consumer Bank

Die Verantwortung für das Management und die Steuerung sämtlicher Risiken trägt der Gesamtvorstand der Santander Consumer Bank AG im Einklang mit der Geschäfts- und der Risikostrategie der Bank sowie im Rahmen der verabschiedeten Kompetenzordnungen und Organisationsanweisungen.

Das Eingehen von Risiken ist eine Folge des Geschäftsbetriebs und der in diesem Kontext getroffenen Entscheidungen. Kreditrisiken resultieren aus den Kreditentscheidungen, Marktpreisrisiken aus den Entscheidungen bezüglich des Managements des Anlagebuchs und Liquiditätsrisiken aus der Liquiditätssteuerung. Operationelle Risiken ergeben sich aus der Strukturierung, Gestaltung und Auslastung der eingesetzten Geschäftsprozesse.

Innerhalb der Santander Consumer Bank sind die Verantwortlichkeiten für die Risikosteuerung und -überwachung durch eine klare Funktionstrennung im Sinne der Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk) festgelegt.

Für Kreditrisiken im risikorelevanten Geschäft erfolgt grundsätzlich die Steuerung durch das Zweitvotum einer Marktfolgefunktion auf der Grundlage von Kompetenzregelungen. Kreditrisiken im nichtrisikorelevanten Geschäft werden in der Regel durch ein maschinelles Votum – nach Vorgaben des Risikomanagements – gesteuert. Kreditrisiken aus dem gesamten Eigengeschäft der Santander Consumer Bank werden ebenfalls als risikorelevantes Geschäft betrachtet. Genehmigungen erfolgen auf Basis eines Beschlusses auf Gesamtvorstandsebene.

Das Management von Marktpreisrisiken (insbesondere Zinsänderungsrisiken) obliegt dem Bereich Treasury, der anhand entsprechender derivativer Finanzinstrumente die genannten Risiken begrenzt. Der Bereich Treasury verantwortet darüber hinaus die Steuerung der Liquiditätsrisiken.

Die Überwachung der vorgenannten Risiken in der Santander Consumer Bank erfolgt unabhängig durch den Bereich Risk Controlling. Das Risk Controlling ist neben den regelmäßigen Berichtspflichten an das Management und den Vorstand auch für die Ad-hoc-Berichterstattung verantwortlich. Diese umfasst ebenfalls die Überwachung

der Einhaltung vordefinierter Schwellenwerte bzw. Risikotoleranzen.

Die Steuerung von operationellen Risiken erfolgt dezentral in den jeweiligen Fachbereichen durch speziell geschulte OpRisk-Koordinatoren. Die Risikomessung und -überwachung erfolgt in der Abteilung Technological and Operational Risk Management (TORM).

Die strategischen Vorgaben für die Risikoorganisation wurden in der aktuell gültigen, vom Vorstand verabschiedeten Risikostrategie 2014/2015 (in der Fassung vom 3. November 2014) festgelegt. Zur Bewertung der für die Bank wesentlichen Risiken dient neben der regulatorischen Sichtweise auch die ökonomische Sichtweise. Hierzu verwendet die Bank ein ökonomisches Kapitalmodell, welches die Risikotragfähigkeit der Bank und deren Auslastung abbildet. Die Risikotragfähigkeit der Bank ist dann sichergestellt, wenn die Summe der erwarteten und unerwarteten wesentlichen Risiken (Kredit-, Marktpreis-/Zinsänderungs-, Liquiditäts- und operationellen Risiken und seit November 2014 das Ergebnisrisiko) durch das Risikodeckungspotenzial (setzt sich zusammen aus dem geplanten operativen Ergebnis nach Risikovor-sorge und vor Steuern auf rollierender 12-Monats-Sicht, dem prognostizierten Kreditrisikovor-sorgebestand für den Weiß- und Graubereich auf rollierender 12-Monats-Sicht sowie dem Kern- und Ergänzungskapital der Bank) laufend abgedeckt wird. Die Going-concern-Zielsetzung ist dann sichergestellt, wenn eine angemessene regulatorische Eigenmittelausstattung vorhanden ist, auch nachdem sich die in Form des ökonomischen Kapitals dargestellten erwarteten und unerwarteten Verluste materialisiert haben.

### Organisation

Die Santander Consumer Bank ist ein Nichthandelsbuchinstitut. Die Handelsaktivitäten im Rahmen des Anlagebuchs werden durch den Handelsvorstand (CFO) verantwortet. Der dem Handelsvorstand unterstellte Bereich Treasury steuert Liquiditäts-, Marktpreis- und die dazugehörigen Adressenausfallrisiken der Kontrahenten und Emittenten.

Dem Finanzvorstand (CAO) sind unter anderem die Bereiche Controlling und Accounting & Regulatory Information zugeordnet. Die Finanzplanung für die Santander Consumer Bank wird zentral mit Unterstützung des Controllings der Santander Bank erstellt. Der Bereich Accounting & Regulatory Information bildet die getätigten Geschäfte im externen Rechnungswesen ab und verantwortet das aufsichtsrechtliche Meldewesen.

Dem Risikovorstand (CRO) sind die Bereiche Risk Management Private Clients, Risk Santander Bank,

Wholesale Risk Management, Risk Controlling und Risk Decision Methodology zugeordnet.

Das Forderungsmanagement (Bereich Collection Business Unit) ist zentral dem Vorstandsvorsitzenden (CEO) zugeordnet.

Das Risikomanagement verantwortet sämtliche Themen im Zusammenhang mit Kreditvotierungsregelungen und Restrukturierungsvorgaben, wobei jede Produktparte (Wholesale Risk Management: Händlereinkaufsfinanzierung; Risk Management Private Clients: Kfz-Endkundenfinanzierung, Ratenkredite im Privatkundengeschäft, Kartenprodukte und Warenfinanzierung; Risk Santander Bank: Ratenkredite im Privatkundengeschäft, Immobilienfinanzierung und Business Banking) eigenständig gesteuert wird.

Der von den Risikosteuerungseinheiten unabhängige Bereich Risk Controlling verantwortet – sowohl für interne als auch für externe und aufsichtsrechtliche Zwecke – die Risikoberichterstattung sowie die Analyse der Risikosituation der Bank bezüglich der wesentlichen Risikoarten Kreditrisiko, einschließlich der Unterarten Kontrahenten- und Emittentenrisiko, Marktpreis- und Liquiditätsrisiko.

Die Steuerung operationeller Risiken wird durch die prozessverantwortlichen Linienmanager dezentral vorgenommen. Die Erfassung von Risiken und Schadensfällen aus operationellen Risiken wird durch die OpRisk-Koordinatoren der Fachbereiche ausgeführt und durch die Abteilung Technological and Operational Risk Management im Bereich Operations koordiniert und überwacht. Die vierteljährliche Berichterstattung über operationelle Risiken an den Vorstand erfolgt durch die Abteilung Technological and Operational Risk Management, die dem Ressortvorstand T&O (Technology and Operations) unterstellt ist.

Der Bereich Risk Decision Methodology ist für die Weiterentwicklung der im Risikobereich verwendeten Methoden verantwortlich. Dies umfasst beispielsweise die Bewertungsverfahren, die Risikovorssysteme und die Basel-Parameterschätzungen. Darüber hinaus werden die entwickelten und produktiv im Einsatz befindlichen Modelle von einem separaten Team validiert.

Der in den Bereich Risk Controlling integrierten Abteilung Basel-Integration obliegt die Planung und Umsetzung des IRBA-Projektes. In diesem Zusammenhang erstellt die Abteilung konzeptionelle und fachliche Vorgaben zur Implementierung, führt entsprechende Tests durch und verantwortet die Einhaltung des Umsetzungsplans und der aufsichtsrechtlich geforderten Dokumentationen

im Rahmen der Einführung des fortgeschrittenen IRB-Ansatzes für die wesentlichen Forderungsklassen.

Die im Bereich Wholesale Risk Management integrierte Abteilung Volume Partner & Financial Markets führt Kreditanalysen und Zweitvotierungen für die Gewährung, Änderung bzw. Prolongation von Kontrahenten- und Emittentenlimiten durch. Auf Basis der von dieser Abteilung erstellten Entscheidungsvorlagen trifft der Vorstand die finalen Anlage- und Investitionsentscheidungen.

### Risikoarten

Der Vorstand hat die Risikostrategie der Bank der Komplexität der Geschäftstätigkeit angepasst. Auf Grundlage der jährlichen Risikoinventur hat der Vorstand die nachfolgenden Risikoarten (Kreditrisiken, Marktpreisrisiken, Liquiditätsrisiken, Operationelle Risiken) als wesentlich in der Risikostrategie klassifiziert. Als Ergebnis der durchgeführten Risikoinventur im Berichtsjahr wurden Rechtsrisiken als Unterrisikoart des operationellen Risikos den wesentlichen Risikoarten zugeordnet. Ursächlich hierfür sind die zunehmend strengeren Gesetzesvorschriften bzw. ergangenen Urteile, die sich nachteilig auf die Ertragslage der Kreditwirtschaft auswirken. Neben den wesentlichen Risiken wurden darüber hinaus folgende Risikoarten (geschäftsstrategische Risiken, Compliance-Risiken, Reputationsrisiken, Personalrisiken, Projekt- risiken, Zahlungsunfähigkeitsrisiko, Sicherheiten- und Restwertrisiken, Vertriebsrisiken, Branchenrisiken und Modellrisiken) im Rahmen der Risikoinventur als relevante Risiken eingeschätzt. Als Ergebnis der diesjährigen Risikoinventur wurden Bonitäts- und Migrationsrisiken als Unterrisikoarten des Kreditrisikos den relevanten Risikoarten zugeordnet.

### Kreditrisiken

Als Kreditrisiko (hier: Adressenausfallrisiko) bezeichnet die Bank das Risiko von Verlusten aufgrund erwarteter und unerwarteter Zahlungsausfälle oder erwarteter und unerwarteter Bonitätsverschlechterungen von Geschäftspartnern (Bonitäts-/Migrationsrisiko).

Die stete Optimierung des Risiko-Rendite-Verhältnisses ist das zentrale Element der Steuerung und des Managements der Kreditrisiken. Zur Umsetzung des nachhaltigen Profitabilitätsziels kommen moderne Berechnungs- und Bewertungsverfahren, segmentspezifische Algorithmen sowie umfassende Portfolio-Analysesysteme zum Einsatz. Diese gewährleisten, dass auch künftig ein hoher Grad an Prognosegüte für eingegangene Risiken existiert.

Auf der Grundlage eines auf statistisch geschätzten Ausfallwahrscheinlichkeiten und Verlustquoten basierenden Risikovorssystemes wird monatlich die Einzelwertberichtigung gebildet. Das Verfahren zur Ermittlung von

Wertberichtigungen differenziert zwischen dem Weiß-/Graubereich sowie dem Schwarzbereich. Kreditengagements im Graubereich weisen gegenüber den nicht risikoauffälligen Forderungen im Weißbereich eine aktuelle Zahlungsstörung, eine Zahlungsstörung innerhalb der zurückliegenden Monate bzw. einen Zahlungsaufschub in Form von Stundungen oder Ratenplanänderungen auf. Der Übergang eines Kreditengagements in den Schwarzbereich erfolgt spätestens mit der rechtswirksamen Kündigung eines Kreditengagements, welche in der Regel nach Sachverhaltsprüfung und Neubewertung der Sicherheiten mit dem Vorliegen von 90 bis maximal 180 Rückstandstagen ausgeführt wird.

Im Weiß- und Graubereich wird eine pauschalierte Einzelwertberichtigung, basierend auf einem statistischen Modell, gebildet. Für die Schätzung der zu erwartenden Verluste werden die empirisch geschätzten Risikoparameter Ausfallwahrscheinlichkeit (PD) und Verlustquote (LGD) verwendet.

Die Ausfallwahrscheinlichkeit sagt aus, wie viel Prozent des heutigen Bestandes in einem gewissen Zeitraum ausfallen werden. Sie wird auf Portfolioebene je EWB-Klasse aus historischen Daten ermittelt, wobei die Einteilung in die EWB-Klassen auf dem Grad einer aktuellen Zahlungsstörung, auf früheren Zahlungsstörungen und gewährten Zahlungsaufschüben basiert. Als Betrachtungszeitraum werden für den Weißbereich zwölf Monate und für den Graubereich die erwartete Laufzeit bis zum Ausfall des Portfolios, aber maximal 60 Monate, gewählt.

Die Verlustquote sagt aus, wie viel Prozent des Ausfallsaldos nicht in einem gewissen Zeitraum einbringbar ist. Sie wird auf Portfolioebene ermittelt. Für ihre Berechnung werden basierend auf historischen Daten die barwertige Quote von Zahlungseingängen einschließlich der Verwertung von Sicherheiten und der Weitergabe von Forderungen an Inkassounternehmen bestimmt.

Die Bank verwendet die folgenden mittleren Ausfallwahrscheinlichkeiten und Verlustquoten (in Prozent):

	PD	LGD
Kfz-Endkundenfinanzierung	1,0	68,2
Ratenkredite im Privatkundengeschäft	3,8	77,9
Warenfinanzierung	0,7	76,2
Immobilienfinanzierung	0,8	25,5
Kreditengagements Business Banking	1,1	59,5

Im Schwarzbereich wird dagegen eine Einzelwertberichtigung, basierend auf erwarteten Zahlungsströmen, ermittelt. Dies geschieht für große Engagements aus den

Bereichen Händlereinkaufsfinanzierung oder Business Banking auf Basis einer Sachverhaltsprüfung unter Berücksichtigung von Sicherheiten, für die übrigen Portfolios mit einem Barwertverfahren.

Die zum Bilanzstichtag gebildete Gesamt-Risikovorsorge deckt die erwarteten Verluste der folgenden zwölf Monate zu 115 Prozent (zum vorangegangenen Bilanzstichtag ohne Berücksichtigung der §340f-HGB-Reserve: zu 120 Prozent) ab.

Das Kreditrisiko wird in Form eines Value-at-Risk mit einem Konfidenzniveau von 99,0 Prozent bei einer Halbdauer von einem Jahr quantifiziert. Zum 31. Dezember 2014 betrug der Gesamtanrechnungsbetrag für das Kreditrisiko 540,7 Millionen Euro (im Vorjahr: 892,8 Millionen Euro). Dabei werden die erwarteten Kreditrisiken in Höhe von 322,4 Millionen Euro (im Vorjahr: 540,6 Millionen Euro) durch den geplanten Einzelwertberichtigungsbestand für den nicht gekündigten bzw. nicht insolventen Forderungsbereich in 12 Monaten zu 83 Prozent (im Vorjahr: 63 Prozent) gedeckt. Ursächlich für den Rückgang des Gesamtanrechnungsbetrags für das Kreditrisiko sind die deutlich besseren Ausfallwahrscheinlichkeiten sowie die Verwendung von IRBA-Ausfallwahrscheinlichkeiten, welche einen kürzeren Betrachtungszeitraum aufweisen. Durch Überwachungsmaßnahmen und das Reporting ist der Vorstand über die Entwicklung dieser Risiken zeitnah informiert.

Zentrale Elemente des Kreditrisikomanagements sind die konstanten Überprüfungen sämtlicher Kreditherauslagen und der Kreditherauslage- und Restrukturierungsregeln sowie die Pflege und Dokumentation der Kompetenzen. Hier eingeschlossen sind die Überwachung der Einhaltung sowie die Verantwortung für alle das Kreditrisiko betreffenden Richtlinien und Organisationsanweisungen. Das Kreditrisikomanagement erfordert die stetige Analyse der die Risikosituation der Bank beeinflussenden Faktoren, verbunden mit einer aktiven Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse in sämtlichen Entscheidungs-, Prognose- und Bewertungsverfahren. Aufgrund der erreichten Marktposition könnten sich generelle gesamtwirtschaftliche und gesellschaftliche negative Trends, wie beispielsweise eine wieder steigende Zahl an Privatinsolvenzen, oder eine wieder wachsende Arbeitslosigkeit und zunehmende Scheidungsraten, auch bei der Santander Consumer Bank bemerkbar machen.

### Kontrahenten- und Emittentenrisiken

Als Kontrahentenrisiko bezeichnet die Bank das Risiko aufgrund des Ausfalls eines Kontraktpartners. Dies schließt die Gefahr von Verlusten mit ein, die dadurch entstehen können, dass die für einen späteren Zeitpunkt vereinbarte Leistung durch den Kontrahenten nicht er-

bracht wird oder dass die Bank im Rahmen von Handelsgeschäften in Vorleistung treten muss oder im Rahmen der Geschäftsabwicklung Schwierigkeiten auftreten.

Als Emittentenrisiko bezeichnet die Bank das Risiko von Verlusten aufgrund einer drohenden Überschuldung oder Zahlungsunfähigkeit eines Unternehmens, von dem emittierte Wertpapiere erstanden wurden.

Kontrahentenlimite werden für Drittbanken, mit denen Derivate oder Geldhandelsgeschäfte abgeschlossen wurden, sowie für Unternehmen innerhalb des Konzerns durch den Gesamtvorstand genehmigt. Dasselbe gilt für die Einräumung von Emittentenlimiten. Die Ausfallwahrscheinlichkeit für Kontrahenten oder Emittenten wird aus externen Ratings abgeleitet. Die Verlustquote wird in Anlehnung an Art. 161 Abs. 1a) Capital Requirements Regulation (CRR) auf 45 Prozent festgelegt. Das aus dem Kontrahentengeschäft abgeleitete Länderrisiko besteht in erster Linie mit Konzerngesellschaften, die ihren Sitz in den Niederlanden, Spanien, Österreich oder Großbritannien haben. Die Emittenten haben allesamt ihren Sitz in der Bundesrepublik Deutschland.

Zur Bestimmung der erwarteten und unerwarteten Risiken werden die Verlustverteilungen der Kontrahenten- und Emittentenrisiken simuliert und der Value-at-Risk auf dem Konfidenzniveau von 99,0 Prozent bei einer Haltedauer von einem Jahr sowie die erwarteten Kreditrisiken abgeleitet, wobei der unerwartete Verlust als Differenz zwischen dem Value-at-Risk und den erwarteten Kreditrisiken berechnet wird.

### Marktpreisrisiken

Als Marktpreisrisiko bezeichnet die Bank das Risiko von potenziellen Verlusten durch Wertverluste für Wertpapiere oder den zinstragenden Bestand, die der Bank aufgrund von Veränderungen von Preisen und Zinsen an den Finanzmärkten entstehen können. Bei der Santander Consumer Bank sind diese Risiken größtenteils zinsinduziert. Die Bank setzt zum gezielten Management der Fristenkongruenzen aus dem Kundengeschäft bei Bedarf derivative Instrumente in Form von Zinsswaps zur Aktiv-/Passivsteuerung ein. Die Teilnahme am ziel- und zweckgebundenen, langfristigen Refinanzierungsprogramm TLTRO der Europäischen Zentralbank hat ebenfalls zinsänderungsrisikoreduzierende Wirkung. Perspektivisch sind weitere, langfristige Tenderziehungen durch die Bank geplant, die sich zinsänderungsrisikosenkend auswirken werden.

Bezüglich des Zinsänderungsrisikos betrachtet die Santander Consumer Bank den Barwertverlust, der im Zinsbuch dadurch entsteht, dass sich die Zinsstrukturkurve verändert.

Mithilfe der Software sDis+/THINC werden Cashflows aller zinstragenden Positionen gebildet und der Barwert des Zinsbuches mit Blick auf das BaFin-Rundschreiben 11/2011 ermittelt. Zur Berechnung des Zinsänderungsrisikos wird der Value-at-Risk mittels historischer Simulation mit einer Haltedauer von 62 Werktagen (bis zum 31. Oktober 2014: 20 Werktagen) bei einem Konfidenzniveau von 99,0 Prozent verwendet, die auf einer Zinsdatenhistorie ab 1999 und dem Cashflow aus sDis+/THINC basiert. Des Weiteren wird die Veränderung des Barwerts bei unterschiedlichen historischen und hypothetischen Stressszenarien (u. a. parallele Zinskurvenverschiebung um 100 Basispunkte als maßgebliche interne Steuerungsgröße) berechnet. Im monatlichen Risikobericht werden die Ergebnisse in einem separaten Report zum Zinsänderungsrisiko konsolidiert dargestellt. Zum Bilanzstichtag betrug das Zinsänderungsrisiko bei einer Zinsveränderung von plus 100 Basispunkten minus 44,4 Millionen Euro (per Ende Dezember 2013: minus 37,8 Millionen Euro). Durch implementierte Überwachungsmaßnahmen, die turnusmäßige Berichterstattung mittels des monatlichen Risikoberichts, die Erörterung im Asset & Liability Committee sowie durch die Festlegung von Eskalationsmechanismen ist der Vorstand über die Risikoentwicklung zeitnah informiert.

Die barwertigen Auswirkungen im Anlagebuch aufgrund einer plötzlichen und unerwarteten Zinsänderung lagen bei einer Zinsveränderung von 200 Basispunkten nach oben per Ende Dezember 2014 bei minus 86,2 Millionen Euro (per Ende Dezember 2013: minus 72,1 Millionen Euro). Eine Zinsveränderung von 200 Basispunkten nach unten – unter Berücksichtigung einer maximalen Untergrenze von 0 Prozent – hätte einen Effekt von plus 39,1 Millionen Euro (im Vorjahr plus 127,9 Millionen Euro). Der 200-Basispunkte-Shift nach oben stellte im Dezember 2014 – wie bereits im Vorjahr – ein Risiko für die Bank dar, wohingegen eine Parallelverschiebung der Zinsstrukturkurve um 200 Basispunkte nach unten – analog zum Vorjahr – eine Chance darstellte.

Die Marktpreisrisiken im Wertpapierbestand (ohne zurückbehaltene ABS Bonds) werden wöchentlich mit der Software sDIS+ überwacht. Die Berichterstattung an den Vorstand erfolgt ebenfalls wöchentlich. Der Marktwert des Wertpapierbestandes (ohne zurückbehaltene Asset Backed Securities (ABS) Bonds sowie Fonds) betrug per 31. Dezember 2014 231,9 Millionen Euro, der Value-at-Risk bei 20 Tagen Haltedauer und einem Konfidenzniveau von 99,0 Prozent betrug zum 31. Dezember 2014 0,91 Millionen Euro. Die Festlegung der niedrigeren Haltedauer für die Wertpapierrisiken gegenüber den anderen Risikoarten begründet sich in dem ausschließlichen Erwerb von hochliquiden Vermögenswerten mit einem externen Rating von AAA.

Bei extremen Marktsituationen erstellt der Bereich Risk Controlling direkt aktualisierte Risikoberichte. Auf der Grundlage dieser Risikoberichte entwickelt der Bereich Treasury unmittelbar Entscheidungsalternativen für den Vorstand.

Die im Anlagebestand gehaltenen Asset Backed Securities, deren Grundlage eigene Assets sind, beliefen sich im Dezember 2014 auf 6,0 Milliarden Euro. Zum Jahresultimo bestand für eigene ABS-Papiere eine temporäre Wertminderung in Höhe von 125,4 Millionen Euro.

Im Dezember 2014 befand sich eine offene Position von 0,3 Millionen Euro an Fremdwährungen im Bestand der Bank. Der Value-at-Risk zur Steuerung der Fremdwährungsrisiken betrug im Dezember 2014 0,04 Millionen Euro und lag innerhalb des festgelegten Limits. Im Marktpreisrisiko wird für das Fremdwährungsrisiko die historische Simulation mit einer Haltedauer von 62 Werktagen (bis zum 31. Oktober 2014: 20 Werktagen) und einem Konfidenzniveau von 99,0 Prozent verwendet, die auf einer Wechselkursdatenhistorie ab 1999 basiert.

Rohwaren- und sonstige Preisrisiken sind für die Bank nicht relevant. Die Santander Consumer Bank hält keine bedeutenden Anteile in Aktien.

### Liquiditätsrisiken

Als wesentliches Liquiditätsrisiko identifiziert die Bank das Refinanzierungsrisiko, welches potenzielle Ergebnis-einbußen begründet, die sich durch die Verschlechterung der eigenen Refinanzierungsbedingungen am Geld- oder Kapitalmarkt ergeben können.

Das Management des Liquiditätsrisikos erfolgt anhand der Liquiditätsablaufbilanz, in der die erwarteten Mittelzu- und -abflüsse über einen Zeitraum von 72 Monaten gegenübergestellt werden, sowie anhand aktueller Prognosen, die täglich im Treasury generiert werden.

Der Liquiditäts-Value-at-Risk basiert auf den ersten 12 Monaten der Liquiditätsablaufbilanz und wird mittels der Differenzen von einer barwertähnlichen Referenzkennzahl zu simulierten Kennzahlen errechnet. Die Referenzkennzahl wird aus der Liquiditätsablaufbilanz, der aktuellen Marktstrukturkurve sowie der aktuellen Spreadkurve abgeleitet.

Die simulierten barwertähnlichen Kennzahlen werden mittels historischer Spreadkurven basierend auf einer Datenhistorie ab 2008 berechnet. Die Haltedauer zur Schließung von Liquiditätslücken wird mit 62 Werktagen (bis zum 31. Oktober 2014: 20 Werktagen) angesetzt, das Konfidenzniveau mit 99,0 Prozent.

Als weiteres relevantes Liquiditätsrisiko definiert die Bank das Zahlungsunfähigkeitsrisiko. Das Zahlungsunfähigkeitsrisiko bezeichnet die Gefahr, dass Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht fristgerecht nachgekommen werden kann. Die Steuerung dieses Risikos erfolgt durch den Bereich Treasury, die Überwachung wird durch den Bereich Risk Controlling ausgeführt.

Anhand des täglichen Berichts „Daily Liquidity Status and Outlook“ überwacht und prognostiziert die Bank kurzfristigen Liquiditätsbedarf für die nächsten fünf Tage und stellt somit sicher, dass eine ausreichende Liquidität kurzfristig sichergestellt ist.

Um möglichen kurzfristigen Liquiditätsbedarf abdecken zu können, hält die Bank einen Liquiditätspuffer von 1,5 Milliarden Euro vor, dessen Höhe jährlich validiert wird. Der kurzfristige Liquiditätsbedarf wird durch die Kennzahlen „Independent Liquidity Reserve“, „Liquidity available intra-day and overnight“ (O/N) sowie durch den „Liquidity at Risk“ (LaR) überwacht und im Risikobericht dargestellt. Darüber hinaus überwacht die Bank die Diversifizierung des Fundings durch die Kennzahl Funding-Quota Customer Liabilities, die bewertet, dass mindestens 50 Prozent der Refinanzierung über Kundeneinlagen gedeckt werden.

Des Weiteren erfolgt durch den Bereich Treasury eine laufende Bedarfsrechnung zur Erfüllung der Mindestreservevorgaben. Zur Sicherstellung der täglichen Liquiditäts-Mindestmenge erstellt die Bank einen täglichen Bericht zum Liquiditätsstatus. Auch im Geschäftsjahr 2014 hat die Santander Consumer Bank zum überwiegenden Teil die Refinanzierung des Aktivgeschäfts auf Einlagen privater und institutioneller Kunden abgestellt. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der konzernseitigen Refinanzierung sowie der Beleihung von Wertpapieren bei der Europäischen Zentralbank.

Im Berichtszeitraum hat die Bank zudem am langfristigen, zweckgebundenen Refinanzierungsprogramm TLTRO der Europäischen Zentralbank teilgenommen und plant auch für das kommende Geschäftsjahr weitere Tenderziehungen.

Aufgrund der diversifizierten Refinanzierungsstruktur der Bank war die Liquidität während des Geschäftsjahres 2014 jederzeit sichergestellt. Ferner hat die Bank einen Liquiditäts-Notfallplan gemäß MaRisk festgelegt, der Maßnahmen im Falle eines Liquiditätspasses einschließlich der Kommunikationswege beschreibt. Dazu gehört auch die Darstellung der unmittelbar zur Verfügung stehenden Liquiditätsquellen.

Die Kennzahl zur Steuerung des Liquiditätsgrundsatzes betrug per Ende Dezember 2014 2,02 (Ende Dezember 2013: 2,08).

Die Bank berechnet intern seit dem Geschäftsjahr 2010 die Liquiditätskennzahlen Liquidity Coverage Ratio (LCR) und Net Stable Funding Ratio (NSFR). Seit dem 31. März 2014 wird die Liquiditätskennzahl LCR nach Artikel 411 ff. CRR monatlich an die Deutsche Bundesbank gemeldet. Zum Ende Dezember 2014 betrug die LCR 193,8 Prozent. Zukünftige Spezifizierungen der bestehenden Liquiditätskennzahlen auf europäischer sowie nationaler Regulierungsebene wird die Bank weiter genau beobachten.

### Operationelle Risiken

Als operationelles Risiko bezeichnet die Bank das Risiko potenzieller Verluste, die infolge der Unangemessenheit oder des Versagens von internen Prozessen, Systemen und Personen oder aufgrund von externen Ereignissen eintreten. Hierzu zählen insbesondere auch alle Arten von Betrugsrisiken, Auslagerungsrisiken und IT-Risiken.

Die Steuerung operationeller Risiken erfolgt unmittelbar durch die für die internen Verfahren oder Systeme verantwortlichen Fachbereiche in Form eines dezentralisierten operationellen Risikomanagements.

Die Überwachung operationeller Risiken erfolgt durch eine umfangreiche Schadensdatenbank, in der risiko-relevante Ereignisse dokumentiert und bewertet werden. Ferner wird ein regelmäßiges Self-Assessment durchgeführt, auf dessen Grundlage wesentliche Schadensszenarien identifiziert und bewertet werden. Die Berechnung des Value-at-Risk erfolgt mithilfe einer Monte-Carlo-Simulation auf Basis der modellierten Verteilungen und der Ergebnisse aus dem Self-Assessment. Das ökonomische Kapital für operationelle Risiken wird in Form eines Value-at-Risk unter Zugrundelegung eines Konfidenzniveaus von 99,0 Prozent und eines Betrachtungszeitraums von einem Jahr berechnet und beläuft sich zum Bilanzstichtag auf 124,0 Millionen Euro (zum Vorjahres-Bilanzstichtag: 130,4 Millionen Euro).

Auf Basis des Standardansatzes berechnet die Bank einen notwendigen Eigenkapitalbedarf für das operationelle Risiko zum Bilanzstichtag von 186,0 Millionen Euro (im Vorjahr: 180,3 Millionen Euro).

Neben der Überwachung von operationellen Risiken fungiert der Bereich Operations auch als zentrale Stelle im Sinne des § 25h Abs. 9 KWG. Der Bereich koordiniert sämtliche Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und sonstigen strafbaren Handlungen.

Das Business-Continuity-Management-Konzept, das Rahmenbedingungen zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Bank bei Eintritt außergewöhnlicher oder extremer Ereignisse definiert, verfolgt grundsätzlich eine Strategie des dezentralisierten, ortsunabhängigen Arbeitens. Die Funktionsfähigkeit der IT wird im Rahmen dieses Konzeptes durch präventive Maßnahmen von Seiten IT, z. B. regelmäßige Datensicherungen und vereinbarte Wiederherstellungszeiten, definierte Notfallpläne auf Prozessebene und die EDV-Revision, sichergestellt.

### Geschäftsstrategische Risiken

Als geschäftsstrategische Risiken bezeichnet die Bank das Risiko potenzieller Verluste aufgrund von nachteiligen geschäftsstrategischen Entwicklungen, Entscheidungen bzw. geschäftsfeldspezifischen Zielvorgaben oder aufgrund einer negativen Veränderung des wirtschaftlichen Umfeldes. Strategische Risiken werden direkt durch den Vorstand gesteuert und durch den Aufsichtsrat der Bank überwacht.

### Rechtsrisiken

Als Rechtsrisiko bezeichnet die Bank das Risiko potenzieller Verluste aufgrund von Gesetzesänderungen bzw. geänderter Interpretationen rechtlicher Grundlagen. Hierunter fällt auch das Risiko, dass vertragliche Vereinbarungen nicht mehr oder nicht vollständig durchsetzbar sind und damit nachteilige Regelungen in Kraft gesetzt werden.

Die Bank hält sich mittels ihrer Rechtsabteilung über aktuelle gesetzliche und rechtliche Entwicklungen, wie zum Beispiel Entscheidungen der Verbraucherschutzverbände, auf dem Laufenden und berücksichtigt diese in ihrer Geschäftstätigkeit. Verträge und Standardformulare werden mit der Rechtsabteilung inhaltlich abgestimmt. Für bestehende Rechtsrisiken werden Rückstellungen in angemessener Höhe gebildet.

### Compliance-Risiken

Als Compliance-Risiko bezeichnet die Bank das Risiko potenzieller Verluste, das durch Nichteinhalten regulatorischer oder gesetzlicher Vorgaben entsteht. Die Steuerung von Compliance-Risiken erfolgt durch den verantwortlichen Linienmanager. Die Überwachung von Compliance-Risiken wird durch den Bereich Compliance ausgeführt.

Der Abteilung Regulatory & Corporate Compliance im Bereich Compliance obliegt die regelmäßige Aufgabe, die wesentlichen rechtlichen Regelungen und Vorgaben zu identifizieren, deren Nichteinhaltung zu einer Vermögensgefährdung des Instituts führen kann. Die Abteilung unterstützt und berät die Bank hinsichtlich Regelkonformität in allen Bereichen der Bank. Zur Unterstützung bedient sich die Bank des webbasierten Informationssystemes RADAR.

### Reputationsrisiken

Als Reputationsrisiko bezeichnet die Bank das Risiko potenzieller Verluste aufgrund von Ereignissen oder einer Änderung der strategischen Unternehmensausrichtung, die das Vertrauen in die Bank bei Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern, bei Ratingagenturen oder Aufsichtsbehörden oder allgemein in der Öffentlichkeit mindern. Reputationsrisiken können aus anderen Risikoarten resultieren und ergänzend zu ihnen auftreten. Die Steuerung von Reputationsrisiken erfolgt durch die verantwortlichen Linienmanager. Die Überwachung eingetretener Reputationsrisiken erfolgt durch den Bereich Compliance.

### Personalrisiken

Als Personalrisiko bezeichnet die Bank das Risiko von Verlusten aufgrund mangelnder qualitativer und quantitativer Personalausstattung, um sich an den betriebsinternen Erfordernissen, den Geschäftsaktivitäten oder der Risikosituation der Bank zu orientieren.

Die Sicherstellung der qualitativen Personalausstattung erfolgt durch den Personalbereich. Für die Gewährleistung der quantitativen Personalausstattung ist der Bereich Bankorganisation verantwortlich.

### Projektrisiken

Das Projektrisiko stellt das Risiko von Verlusten dar, die durch eine nicht zeitgerechte bzw. fehlerhafte Projektdurchführung auftreten können. Die Sicherstellung der ordnungsgemäßen Projektumsetzung erfolgt durch den für das jeweilige Projekt verantwortlichen Linienmanager. Die Überwachung der Projektrisiken obliegt der Abteilung Technological and Operational Risk Management im Bereich Operations.

### Sicherheiten- und Restwertrisiken

Das Risiko bezeichnet die Gefahr, dass sich im Wertungsfall zeigt, dass die angenommenen Zeitwerte von Kreditsicherheiten nicht in der Höhe einbringlich sind und dadurch Verluste für die Bank entstehen. Die Risikosteuerung erfolgt primär durch die Risikomanagementeinheiten der Bank nach den Vorgaben der Sicherheitenstrategie und des Sicherheitenhandbuchs. Der Bereich Risk Controlling übernimmt im Rahmen des Kreditportfolio-Monitorings die Überwachung des Sicherheitenbestandes. Diese Tätigkeit wird vom Sicherheitenmanager koordiniert.

### Vertriebsrisiken

Das Vertriebsrisiko entsteht, wenn die geplanten Vertriebsziele nicht erreicht werden. Die Steuerung des Vertriebsrisikos erfolgt durch die jeweilige Vertriebsseinheit. Die Einhaltung der Vertriebsziele wird regelmäßig durch den Bereich Controlling überwacht.

### Modellrisiken

Das Modellrisiko bezeichnet die Gefahr, dass durch die Anwendung vereinfachter oder nicht sachgerechter Methoden oder Parameter die Marktrealitäten nicht angemessen abgebildet werden und dadurch die Ertrags- und Risikolage der Bank nicht korrekt dargestellt wird. Die Risikosteuerung erfolgt durch den für das Modell verantwortlichen Linienmanager. Die Überwachung erfolgt durch den fachlich zuständigen Mitarbeiter im Rahmen des Vieraugenprinzips. Darüber hinaus werden alle statistischen Modelle in regelmäßigen Zeitabständen validiert.

### Konzentrationsrisiken

Darüber hinaus steuert und überwacht die Bank potenzielle Konzentrationsrisiken. Hierzu hat die Bank eine Eintrittsschwelle bezüglich des Vorliegens von Konzentrationsrisiken – abgeleitet aus der Ertragslage der Bank – definiert. Als Konzentrationsrisiken werden Risiken bezeichnet, die aus einer ungleichmäßigen Verteilung der Geschäftspartner in Kredit- und sonstigen Geschäftsbeziehungen bzw. aus sektoralen oder geografischen Geschäftsschwerpunktbildungen entstehen und das Betriebsergebnis erheblich und/oder den Fortbestand der Bank gefährden können. Konzentrationsrisiken können innerhalb einer Risikoart oder gemeinsam in verschiedenen Risikoarten auftreten und einen verstärkenden Effekt haben. Aufgrund des Geschäftsmodells resultieren potenzielle Konzentrationen hauptsächlich aus der Art des zu finanzierenden Objektes (Kraftfahrzeuge, Immobilien). Die Auswirkungen identifizierter Konzentrationen werden vierteljährlich im Anhang zum Risikobericht dargestellt. Beim Vorliegen eines Konzentrationsrisikos werden Szenarioanalysen erstellt, die in die Risikotragfähigkeitsrechnung der Bank additiv eingebunden werden. Des Weiteren hat die Bank Risikotoleranzen festgelegt, um Konzentrationsrisiken effizient zu begrenzen bzw. zu vermeiden. Unter Konzentrationsrisiken subsumiert die Bank auch Länderrisiken. Hierzu hat die Bank ein Risikomodell implementiert, welches potenzielle Länderrisiken nach oben hin begrenzt. Die Auslastung der einzelnen Länderrisikolimits wird im monatlichen Risikobericht dargestellt. Für den überwiegenden Teil des Kreditportfolios hat das Länderrisiko eine untergeordnete Bedeutung. Des Weiteren werden Branchenrisiken unter Konzentrationsrisikogesichtspunkten betrachtet. Die Bank hat Regelungen bezüglich der Begrenzung und des Ausschlusses von bestimmten Branchen getroffen. Der Aufbau eines Branchenkonzentrations-Monitorings ist im Zuge der Erweiterung des Geschäftsmodells auf die Mittelstandsfinanzierung weiterhin in Planung.

Die sich für die Bank aus dem spezifischen Geschäftsmodell ergebenden wesentlichen bzw. relevanten Risiken und Konzentrationsrisiken können aufgrund positiver

Tendenzen auf dem Arbeitsmarkt oder aufgrund guter Nachfrageentwicklungen beim Automobilabsatz positiv beeinflusst werden. Diese Trends können sowohl eine positive Beeinflussung auf die zu bildende Risikovorsorgehöhe als auch auf die Entwicklung der Sicherheitenwerte haben.

Die weitere Risikoorganisation der Santander Consumer Bank AG ist durch die nachfolgenden Bereiche gekennzeichnet:

### Risikocontrolling

Der Bereich Risk Controlling ist verantwortlich für die unabhängige Überwachung und die Berichterstattung sowie die Analyse der Risikosituation der Bank. Im Rahmen dessen erfolgt monatlich in Form des Risikoberichts unmittelbar an den Gesamtvorstand eine umfassende Risikoberichterstattung, unterteilt nach Produktparten und Risikoarten. Für die Kreditrisiken beinhaltet der Risikobericht für alle Produktparten jeweils eine Analyse des Kreditportfolios sowie der Risikosituation und bildet die Basis für ein effektives, steuerungsrelevantes Risikomanagement.

Des Weiteren wird monatlich die Kreditrisikovorsorge für das gesamte Kreditportfolio berechnet.

Für Zinsänderungsrisiken wird u. a. der Barwert der offenen Positionen berechnet, der bei einer Parallelverschiebung der Zinsstrukturkurve um 100 bzw. 200 Basispunkte entstehen würde. Die Veränderung des Barwertes wird im Risikobericht veranschaulicht. Die Darstellung des Zinsänderungsrisikos sowie die Einhaltung festgelegter Limite erfolgt zweiwöchentlich im Rahmen des Asset & Liability Committees (ALCO) innerhalb der Vorstandssitzung. In diesem Zusammenhang werden Maßnahmen zur Steuerung von Zinsänderungsrisiken erläutert und genehmigt. Die Marktpreisrisiken im Wertpapierbestand sowie die Fremdwährungspositionen werden anhand des Value-at-Risk überwacht und im Risikobericht dargestellt.

Für Liquiditätsrisiken enthält der monatliche Risikobericht die Liquiditätsablaufbilanz und Liquiditätskennzahlen zur Beurteilung der dispositiven und strukturellen Liquiditätssicht. Informationen zur Gelddisposition, zur Refinanzierung, zur Steuerung des Liquiditätsgrundsatzes sowie zur Geldanlagepolitik werden durch den Bereich Treasury innerhalb der Vorstandssitzungen dargelegt.

Ferner analysiert der Bereich Risk Controlling materielle Konzentrationsrisiken. Aus geschäftsstrategischer Sicht soll das Eingehen von Konzentrationsrisiken und damit verbundener Risiken durch eine angestrebte kontinuierliche Erweiterung des Geschäftsmodells, verbunden

mit der Ausweitung der bestehenden Produktpalette, der Erschließung alternativer Refinanzierungsquellen sowie der Verbreiterung der Kundenbasis, vermieden bzw. abgemildert werden. Aus dem Geschäftsmodell resultierende Konzentrationsrisiken stehen in direktem Zusammenhang mit der Geschäftsstrategie. Dort, wo signifikante oder den Fortbestand der Bank gefährdende Konzentrationsrisiken sichtbar werden, wird eine besondere Management-Überwachung vorgenommen. Die Beurteilung für das Vorliegen von strategisch begründeten Konzentrationsrisiken sowie die Festlegung von Szenarioannahmen und Risikotoleranzen erfolgen mindestens jährlich. Die Bewertung potenzieller Konzentrationsrisiken wird vierteljährlich durchgeführt. Die Einbindung von potenziellen Konzentrationsrisiken in Szenarien sowie deren Abbildung in der Risikotragfähigkeitsrechnung der Bank werden monatlich durchgeführt und im Risikobericht dargestellt.

Zur Bestimmung der Risikolage führt der Bereich Risk Controlling im Rahmen der monatlichen Berichterstattung eine Analyse der Risikotragfähigkeit auf Gesamtbankenebene durch. Das bankinterne Risikotragfähigkeitskonzept basiert auf dem Going-concern-Ansatz als Hauptsteuerungskreis; die Ableitung des Risikodeckungspotenzials erfolgt auf der Grundlage GuV-/bilanzorientierter Werte. Der ökonomische Kapitalbedarf für alle wesentlichen Risiken wird vor dem Hintergrund der durch die Bankenaufsicht im Dezember 2011 eindeutig vollzogenen Abgrenzung zwischen dem Going-concern- und Liquidationsansatz auf Basis des Value-at-Risk auf dem Konfidenzniveau von 99,0 Prozent (im Going-concern-Ansatz) berechnet und in der Risikotragfähigkeitsrechnung zusammengeführt.

Für das Adressenausfallrisiko wird die Verlustverteilung für eine Haltedauer von einem Jahr über das CreditRisk+-Modell aus den Datenbeständen zur Kreditrisikomessung bestimmt. Die ökonomische Sichtweise wird durch die „Ein-Faktoren-Modellvariante“ erzielt, indem eine explizite Abhängigkeit in die Berechnung einfließt, die aus der Portfolioeigenschaft abgeleitet wird.

Im Marktpreisrisiko wird für das Zinsänderungsrisiko die historische Simulation mit einer Haltedauer von 62 Werktagen verwendet, die auf einer Zinsdatenhistorie ab 1999 und dem Cashflow ermittelt wird.

Die Ermittlung des operationellen Risikos erfolgt mittels der Schadensfalldatenbank. Zunächst werden dazu die Schadensdaten den sieben Basel-II-Ereigniskategorien zugeordnet und anschließend die Schadenshäufigkeiten pro Jahr sowie die jeweiligen Schadenshöhen modelliert. Die Berechnung der Verlustverteilung erfolgt mithilfe der Monte-Carlo-Simulation auf Basis der modellierten Verteilungen und den Ergebnissen aus dem Self-Assessment (Eigenerhebung).

Das Liquiditätsrisiko wird mittels der Differenzen von einer barwertähnlichen Referenzkennzahl zu simulierten Kennzahlen errechnet. Die Referenzkennzahl wird aus der Liquiditätsablaufbilanz, der aktuellen Marktzinskurve sowie der aktuellen Spreadkurve abgeleitet. Die simulierten barwertähnlichen Kennzahlen werden mittels historischer Spreadkurven basierend auf einer Datenhistorie ab 2008 berechnet. Der Risikobetrachtungszeitraum zur Schließung etwaiger Liquiditätslücken wurde im Berichtsjahr von 20 Werktagen auf 62 Werktagen ausgeweitet.

Zusätzlich zum Fortführungsansatz kalkuliert die Bank die Risikotragfähigkeit auch unter dem Liquidationsansatz auf Grundlage des Value-at-Risk unter Zugrundelegung eines Konfidenzniveaus von 99,95 Prozent. Seit September 2014 berechnet die Bank die Risikotragfähigkeit unter Liquidationsgesichtspunkten mithilfe des ökonomischen Kapitalmodells der Banco Santander Gruppe.

Zusätzlich zur Risikotragfähigkeitsrechnung führt die Bank einen Gesamtbankstresstest durch, der sich auf alle wesentlichen Risikoarten auswirkt. Eine zusätzliche detailliertere Sicht über die Sensitivität wird mit der Durchführung von Stresstests der einzelnen Risikoarten erreicht, die anhand von sowohl historischen als auch hypothetischen Szenarien sowie anhand von Stresstests mit makroökonomischen Faktoren erfolgen. Daneben wurden potenzielle Risikotreiber für die Durchführung von inversen Stresstests identifiziert. Stresstests mit inverser Ausrichtung stellen eine besondere Bedeutung im Rahmen der Sanierungsplanerstellung dar. Die Bank berechnet insgesamt sechs Krisenszenarien im Sinne des aufsichtsrechtlichen Rundschreibens vom 25. April 2014 „Mindestanforderungen an die Ausgestaltung von Sanierungsplänen (MaSan)“.

Die Risikotragfähigkeit der Bank wird anhand eines dreistufigen Risikotoleranzsystems, sowohl auf Gesamtbankenebene als auch auf Risikoarten- und Geschäftspartenebene, überwacht. Im Geschäftsjahr 2014 war die Risikotragfähigkeit der Bank in beiden Steuerungskreisen jederzeit gegeben. Zum Bilanzstichtag beträgt das freie Risikodeckungspotenzial 921,8 Millionen Euro (zum Vorjahresstichtag: 403,8 Millionen Euro) nach Abzug der Summe aus erwarteten und unerwarteten Verlusten der wesentlichen Risikoarten in Höhe von 1,001 Milliarden Euro (zum Vorjahresstichtag: 1,074 Milliarden Euro) sowie der regulatorischen Eigenmittelanforderungen in Höhe von 1,641 Milliarden Euro (zum Vorjahresstichtag: 2,050 Milliarden Euro). Die regulatorischen Eigenmittelanforderungen werden für die Risikotragfähigkeitsberechnung im Geschäftsjahr 2014 zu 8,0 Prozent angesetzt. Ursächlich für die Verbesserung der Risikotragfähigkeit gegenüber dem

Vorjahresstichtag sind die deutlich besseren Ausfallwahrscheinlichkeiten sowie die Verwendung von IRBA-Ausfallwahrscheinlichkeiten, welche einen kürzeren Betrachtungszeitraum aufweisen.

Die Bank hat einen mehrjährigen, zukunftsgerichteten Kapitalplanungsprozess integriert, der der Bank frühzeitig negative Entwicklungen in der Erfüllung der aufsichtlich geforderten Kapitalquoten – unter Berücksichtigung zukünftiger Kapitalpufferanforderungen – ermöglicht. Im Rahmen des Kapitalplanungsprozesses werden adverse Szenarioentwicklungen berücksichtigt.

Sämtliche Kapitalthemen werden aus regulatorischer als auch ökonomischer Sicht in dem im Berichtszeitraum neu eingerichteten, lokalen Kapitalkomitee vorgestellt und erörtert. Das Komitee wird seitens des Vorstandes durch den CAO (Vorsitz), CFO und CRO vertreten.

Die Santander Consumer Bank berechnete für die ersten drei Quartalsstichtage des Berichtszeitraumes das aufsichtlich notwendige Eigenkapital gemäß dem Kreditrisiko-Standardansatz. Zum Bilanzstichtag wurden die aufsichtlichen Mindesteigenkapitalanforderungen für die Adressrisiken für die Kreditportfolien der ersten Welle des Umsetzungsplans (Teilzahlungskredite Auto und Motorräder, Teilzahlungskredite im Direktgeschäft, Warenfinanzierungskredite, Händlereinkaufsfinanzierungen) mithilfe von zugelassenen internen Ratingsystemen berechnet. Die aufsichtlichen Mindesteigenkapitalanforderungen für Adressrisiken der zweiten und dritten Welle wurden zum Bilanzstichtag weiterhin gemäß Kreditrisiko-Standardansatz berechnet.

Der Offenlegungsbericht gemäß Solvabilitätsverordnung für das Geschäftsjahr 2013 wurde auf der Internetseite der Santander Consumer Bank veröffentlicht.

### Risk Decision Methodology

Der Bereich Risk Decision Methodology unterstützt im Auftrag von Risk Management Private Clients, Risk Santander Bank, Wholesale Risk Management oder Risk Controlling hinsichtlich aller Grundsatz- und Verfahrensfragen, die risikorelevante Methoden betreffen. Hierzu gehören, zum Beispiel für die Risikomanagement-Bereiche, die Entwicklung und laufende Validierung der Antrags- und Verhaltensscorekarten für das Privatkundengeschäft sowie der Ratingmodelle für das gewerbliche Kreditgeschäft. Zudem sind die Entwicklung und das Backtesting des Einzelwertberichtigungsmodells, einschließlich der damit verbundenen Parametermodelle, in diesem Bereich angesiedelt. Darüber hinaus ist der Bereich Risk Decision Methodology auch für die Entwicklung des Kreditrisikomodells, das Stresstestkonzept sowie für die Validierung der Parametermodelle des

IRBA-Ansatzes verantwortlich. Für Teilportfolien der Santander Bank wurden im Berichtsjahr weitere individuelle Scorecard-Modelle entwickelt und Parameterschätzmodelle konzipiert.

### Forderungsmanagement

Die Collection Business Unit (CBU) ist verantwortlich für das Management des rückständigen Endkundenbestandes der Santander Consumer Bank sowie der Privatkunden der Santander Bank. Der Bereich Collection Business Unit bündelt sämtliche strategischen Aktivitäten hinsichtlich der Forderungsmanagementprozesse, verbunden mit dem Ziel der stetigen Optimierung der Collection-Infrastruktur.

Vorrangiges Ziel ist die Risikominimierung zahlungsgestörter Kredite. Dabei wird die gesamte Bandbreite des modernen Forderungsmanagements abgedeckt, beginnend bei der telefonischen Ansprache über das schriftliche Mahnwesen, der fallweisen Beauftragung des Außendienstes bis hin zur außergerichtlichen und gerichtlichen Beitreibung. Für die gerichtliche Beitreibung der gekündigten Kredite bedient sich die Gesellschaft einer externen Anwaltskanzlei.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, gekündigte Kreditverträge zwecks Beitreibung an externe Inkassogesellschaften oder Rechtsanwälte weiterzuleiten. Die CBU ist ferner innerhalb des Privatkundengeschäftes der Santander Consumer Bank für die Verwertung von vorhandenen Sicherheiten zuständig. Das Verwertungsmanagement zahlungsgestörter gewerblicher Kreditengagements im Händlereinkaufsfinanzierungsbereich erfolgt im Work Out Department des Bereiches Wholesale Risk Management. Zur Abwicklung dieser Engagements nach erfolglosen Sanierungsversuchen bzw. nach Verwertung der Sicherheiten erfolgt eine Abgabe an die CBU.

Zahlungsgestörte Geschäftskunden der Santander Bank werden durch den Bereich Risk Santander Bank betreut, wohingegen die Beitreibung nicht mehr restrukturierungsfähiger Kreditengagements nach Kündigung sowie die Verwertung von vorhandenen Sicherheiten – gebündelt für private und gewerbliche Kunden – über CBU Legal Collections bei einem externen Dienstleister in Auftrag gegeben werden.

Bei allen Aktivitäten stehen das risikoorientierte Handeln sowie eine größtmögliche Kundenorientierung im Fokus. Um zu einer beidseitig zufriedenstellenden Lösung zu gelangen, ist eine aktive Mithilfe des Kunden erforderlich. Nach Ausschöpfung aller zur Verfügung stehenden Möglichkeiten der Beitreibung wird auch das Instrumentarium des Forderungsverkaufs an externe Gesellschaften eingesetzt.

### Schlussbemerkung

Im Geschäftsjahr 2014 hat die Santander Consumer Bank ihr Risikomanagement- und -controllingsystem, das sie als einen wesentlichen Baustein vorausschauenden Bankmanagements betrachtet, entsprechend den geänderten gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regelungen angepasst, weiter ausgebaut und optimiert.

Hierzu zählen im Wesentlichen die Maßnahmen zur Effizienzsteigerung in den Kreditentscheidungsprozessen, die Weiterentwicklung von Scorecards, die Konsolidierung der bestehenden Risikoberichterstattung durch die Entstehung der deutschen, aufsichtsrechtlichen Finanzholding-Gruppe mit der Santander Consumer Bank als übergeordnetem Unternehmen zum 1. Januar 2014, der kontinuierliche Ausbau von Kreditentscheidungsteams, die Überarbeitung des Sicherheiten-Managements, die Einrichtung einer risikoartenübergreifenden Berichterstattung (Country Risk Report), die Weiterentwicklung des Sanierungsplans und dessen Einbindung in die bestehenden Risikomanagement- und -controllingprozesse sowie die Überarbeitung von wesentlichen Organisationsanweisungen.

Ferner war das Geschäftsjahr 2014 dadurch geprägt, die IRBA-Zulassungsprüfung für die wesentlichen Forderungsklassen durch die Deutsche Bundesbank zu begleiten und die sich aus der Prüfung ergebenden Anmerkungen zeitnah umzusetzen. Durch die Einführung des IRBA wird eine Optimierung der Kreditrisikomessung für die Bank erzielt.

Seit dem 4. November 2014 ist die Santander Consumer Bank der direkten Aufsicht durch die Europäische Zentralbank unterstellt. Vor Übernahme der Aufsichtsfunktion durch die neue Aufsichtsbehörde wurde im Frühjahr eine Bewertung bestimmter Kreditportfolien (Asset Quality Review) hinsichtlich der Angemessenheit der Risikovorsorge als vorbereitende Maßnahme vorgenommen. Des Weiteren wurden Portfoliodaten für die Durchführung des Stresstests auf Konzernebene zugeliefert.

Die einzelnen Komponenten des Risikomanagement- und -controllingsystems werden regelmäßig risikoorientiert durch die Interne Revision auf Angemessenheit überprüft.

Neben dem Eintritt in neue Geschäftssegmente strebt die Santander Consumer Bank die Erschließung neuer Refinanzierungsquellen durch die Einführung neuer Passivprodukte an. Des Weiteren werden hochliquide Vermögenswerte für den Aufbau des Depot A erworben. Die Santander Consumer Bank sieht sich bezüglich aller Risikoarten – obgleich zunehmender Rechtsunsicherheiten – weiterhin sicher aufgestellt. Diese Einschätzung

basiert sowohl auf dem stabilen Geschäftsumfeld, der diversifizierten Geschäfts- und Refinanzierungsstruktur als auch auf dem Einsatz moderner Risikomanagement- und -controllingsysteme sowie aufgrund der zur Risikoabdeckung vorhandenen Eigenkapitalausstattung und der ausreichend gebildeten bilanziellen Risikovorsorge. Im Geschäftsjahr 2014 war die Risikotragfähigkeit der Bank in beiden zur Anwendung kommenden Steuerungskreisen jederzeit gegeben. Die harte Kernkapitalquote gemäß § 10 KWG i. V. m. Art. 92 Abs. 1 lit. a) CRR beträgt 12,26 Prozent, die Kernkapitalquote beträgt 12,28 Prozent nach 10,1 Prozent im Jahr 2013. Die Eigenmittel nach § 10 KWG i. V. m. Art. 72 CRR belaufen sich auf 2,735 Milliarden Euro. Die Eigenmittelanforderungen belaufen sich auf 1,641 Milliarden Euro. Hieraus ergibt sich die Gesamtkapitalquote i. S. d. Art. 92 Abs. 1 lit. c) CRR von 13,33 Prozent zum Jahresende 2014 (Vorjahr: 11,2 Prozent).

Das Geschäftsjahr 2015 wird durch den aufsichtlichen Überprüfungs- und Beurteilungsprozess geprägt sein. Die Bank wird die weiteren Entwicklungen gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Vorgaben sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene weiter eng begleiten. Hierbei sind insbesondere die Neufassung des Kreditrisiko-Standardansatzes, die geplante Neufassung der vereinfachten Ansätze für die Bewertung der Eigenmittelanforderungen für operationelle Risiken sowie das Gesetz zur Umsetzung der Hypothekenkreditrichtlinie für die Bank von Bedeutung.

Zudem wird die Bank das bereits im Berichtszeitraum initiierte Projekt Risikodatenaggregation (RDA) weiterführen und sämtliche geforderten Prinzipien für risikorelevante Daten bis zum Ende des Geschäftsjahres 2015 umsetzen. Des Weiteren wird die Bank das Projekt zur Einführung des Advanced Measurement Approach (AMA) als fortgeschrittenen Messansatz für operationelle Risiken mit hoher Intensität weiterverfolgen.

Ferner ist die Implementierung eines Systems zur Aktiv-Passiv-Steuerung nach Abschluss einer erfolgreichen Testphase geplant.

### Prognosebericht

Die deutsche Wirtschaft wird im Jahr 2015 voraussichtlich wieder etwas an Schwung gewinnen. Dabei wird der private Konsum eine wichtige Stütze bleiben. Bei dem kräftigen Beschäftigungsanstieg gibt es bisher keine Anzeichen für eine Verlangsamung. Die Lohn-einkommen nehmen, auch durch die Einführung des Mindestlohns zu Jahresbeginn, weiter zu. Zudem wird der Lohnzuwachs, auch aufgrund der deutlich gesunkenen Ölpreise, nur wenig von steigenden Preisen geschmälert.

Der Anstieg der Exporte dürfte sich angesichts einer etwas stärkeren Belebung der Weltkonjunktur und einer verbesserten Wettbewerbsfähigkeit durch die Abwertung des Euro beschleunigen. Da die Importe in einem vergleichbaren Umfang zunehmen, wird die Einbindung der deutschen Wirtschaft in die Weltwirtschaft, gemessen am Außenbeitrag, erneut weitgehend neutral ausfallen.

Die über eine attraktive Produktpalette verfügenden Unternehmen dürften ihre Investitionen erneut erhöhen. Die Nachfrage zieht wieder etwas stärker an. Die Finanzierungsbedingungen bleiben angesichts der weiterhin sehr niedrigen Zinsen und spürbar steigender Gewinne günstig. Dagegen werden sich die Bauinvestitionen etwas verlangsamen, da sich der kräftige Anstieg der Hauspreise zunehmend bremsend auf die Nachfrage nach Immobilien auswirkt. Insgesamt wird die deutsche Wirtschaft im Jahr 2015 unserer Einschätzung nach um circa 1,5 Prozent expandieren.

Dabei wird sich der Preisanstieg in Deutschland nur leicht auf gut 1 Prozent im Jahresdurchschnitt verstärken. Der kräftige Rückgang der Ölpreise im vergangenen Jahr wird 2015 preisdämpfend nachwirken. Da die Inflationsrate angesichts der nur fragilen Erholung im Euroraum weiterhin deutlich unter dem angestrebten Niveau liegen wird, erwarten die Märkte, dass die EZB ihren Leitzins auf dem rekordtiefen Niveau von knapp über 0 Prozent belassen wird.

Die öffentlichen Finanzen werden trotz deutlich zurückgehender Zinsaufwendungen und weiter steigender Steuer- und Beitragseinnahmen, die von der günstigen Konjunktorentwicklung profitieren, voraussichtlich nur ausgeglichen abschließen. Zurückzuführen ist dies auf die beschleunigt steigenden Ausgaben, zu denen zusätzliche Leistungen in der Gesetzlichen Rentenversicherung und in der Sozialen Pflegeversicherung beitragen.

Zu den möglichen Risiken für die deutsche Konjunktur gehören vor allem die geopolitischen Belastungsfaktoren wie ungelöste Konflikte in der Ukraine und im Nahen Osten. Weiterhin stehen in mehreren Ländern Parlamentswahlen an, wodurch erfahrungsgemäß die Reformbereitschaft geschwächt wird. Dies könnte wiederum dazu beitragen, dass es bei der konjunkturellen Erholung zu erneuten Rückschlägen kommt. Neue Unsicherheit an den Finanzmärkten könnte auch von der für Mitte 2015 erwarteten Erhöhung der Leitzinsen in den USA ausgehen. Zudem birgt die in vielen Ländern sehr expansive Geldpolitik mit einer merklichen Ausweitung der Bilanzen der Notenbanken die Gefahr von Vermögensblasenbildungen.

Der Vorstand der Bank begegnet diesem herausfordernden makroökonomischen Umfeld mit einer kontinuier-

lichen Verbesserung der Produkt- und Servicequalität. Bewährte Strategien in den drei Geschäftsfeldern Kfz-Geschäft, Warengeschäft und Privatkundengeschäft dienen diesem Ziel.

Im **Kfz-Geschäft** ist die Santander Consumer Bank der größte herstellerunabhängige Finanzierungspartner in den Bereichen Auto, Motorrad und (Motor-)Caravan sowie einer der größten unter Einbeziehung der Herstellerbanken (Captives) in Deutschland. Die Bank möchte ihre Marktposition in diesem Geschäftsbereich 2015 weiter stärken.

Basierend auf Einschätzungen des Verbands der Automobilindustrie e. V. (VDA) und der EurotaxSchwacke GmbH prognostiziert die Bank, dass die Neuzulassungen des deutschen Gesamtmarkts für 2015 auf dem hohen Niveau des Vorjahres von rund 3 Millionen verharren. Bei den Besitzumschreibungen erwartet die Bank für 2015 eine Reduktion um 2,3 Prozent auf 6,9 Millionen. Der private Anteil wird sowohl bei den Neuzulassungen als auch bei den Besitzumschreibungen auf einem vergleichbaren Niveau zu 2014 erwartet.

Die Bank prognostiziert für 2015 bei Neuwagen einen leichten Anstieg des Kreditvolumens auf über 1,7 Milliarden Euro. Das betragsmäßig bedeutendere Gebrauchtwagengeschäft der Bank wird 2015 auf hohem Niveau von über 3,3 Milliarden Euro verharren. Im Ergebnis wird somit ein leicht steigender Kreditumsatz im Kfz-Endkundengeschäft prognostiziert, welcher folglich wieder über 5 Milliarden Euro liegt. Für den Kreditumsatz in der Händlerereinkaufsfinanzierung erwartet der Vorstand 2015 einen deutlichen Anstieg.

Zukünftig möchte die Bank noch konsequenter alle Stufen der Wertschöpfungskette der Kfz-Finanzierung bedienen. Neben der Händlerakquisition liegt der Fokus auch 2015 auf dem Ausbau des Kooperationsnetzwerkes von Importeuren, Händlerverbänden und anderen Partnern mit Händlernetzen (Systemanbietern).

So startete die Bank im November 2014 mit der Peugeot Motocycles Deutschland GmbH eine Kooperation in der Absatz- und Einkaufsfinanzierung von Motor Scootern. Das von der Bank betreute Händlerpartnernetz erhöht sich dadurch um über 500 Partner. Die Bank erwartet 2015 aus der Zusammenarbeit mit Peugeot Scooter Finance eine signifikante Kreditumsatzsteigerung und damit einen Ausbau der Marktführerschaft im Segment der Zweiradfinanzierung in Deutschland.

Neben dem quantitativen Wachstum möchte die Bank 2015 die Kooperation mit Händlern und Importeuren auch qualitativ verbessern. Zukünftig wird die Bank einen höheren Fokus auf die ganzheitliche Kundenbe-

ziehung legen. Eine noch engere vertriebliche Abstimmung von Autohandel und Bank ist hier der Ansatz, um durch den kontinuierlichen Einsatz des Trade Cycle Managements ertragreiches Folgegeschäft für beide Partner zu generieren.

Der Automarkt ist im Wandel. Gestiegene Preissensitivität und sinkende Kundenloyalität sind zwei Beispiele für ein verändertes Kundenverhalten. Die Bank bietet zwei Antworten auf diesen Trend: Durch das gezielte Angebot von Mobilitätspaketen, die neben günstigen Konditionen auch eine umfassende Risikoabsicherung des Kunden sowie attraktive Serviceangebote beinhalten, möchte die Bank zukünftig die Kundenbindung stärken. Carsharing ist eine weitere strategische Stoßrichtung. Hier plant die Bank, den Autohändlern 2015 eine Softwarelösung anzubieten, die sie in die Lage versetzt, ihre Vorführwagen effizienter einer noch größeren Kundengruppe zugänglich zu machen.

In Vorbereitung auf die Umsetzung der Vereinbarung zwischen Banco Santander S. A., Peugeot S. A. und Banque PSA Finance S. A. zur gemeinsamen europaweiten Vermarktung von Autofinanzierungen haben die Santander Consumer Bank AG und Banque PSA Finance S. A. ein Gemeinschaftsunternehmen gegründet. Beide Banken halten jeweils 50 Prozent der Kapital- und Stimmrechtsanteile. Zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Jahresabschlusses befindet sich das vorgenannte Gemeinschaftsunternehmen im Erlaubnisverfahren gemäß § 32 Kreditwesengesetz. Der französische Partner bringt seine bestehende Marktpräsenz in Deutschland ein, die Santander Consumer Bank AG stärkt u. a. die Refinanzierung des Gemeinschaftsunternehmens. Der operative Start als ein spezialisiertes Kreditinstitut ist nach erfolgter Bankerlaubnis unter der Firmierung PSA Bank Deutschland GmbH für das Kalenderjahr 2016 geplant.

Wachstumspotenzial sieht die Bank 2015 auch im gewerblichen Leasing. Über die Tochtergesellschaft Santander Consumer Leasing GmbH ist die Bank bereits heute einer der bedeutendsten Anbieter im gewerblichen Kfz-Leasing in Deutschland. 2015 soll die Position im Markt weiter ausgebaut werden. Insbesondere das Geschäft der kleinen und mittelgroßen Flotten mit gewerblichen Kunden steht dabei im Fokus. Geplant ist u. a., die Servicetiefe im Full-Service-Leasing zu erhöhen sowie die regionale Marktdurchdringung insbesondere in Potenzialgebieten zu verbessern. Der Vertragsbestand von rund 109.000 Fahrzeugen (Ende 2014) soll zukünftig weiter ausgebaut werden.

Im **Warengeschäft** möchte die Santander Consumer Bank zukünftig ihre Zusammenarbeit mit den über 31.000 Handelspartnern weiter intensivieren. Für 2015

erwartet die Bank eine stetige Entwicklung mit einem Kreditumsatz auf der Vorjahreshöhe von 2 Milliarden Euro. Der schon 2014 spürbare Margendruck wird anhalten. Wachstumsimpulse verspricht sich die Santander Consumer Bank von der Handelskarte Comfort Card Plus. Hier soll sich der Kartenumsatzanteil am gesamten Warenumsatz 2015 um rund 18 Prozent erhöhen.

Wachstumspotenziale im **Privatkundengeschäft** der Santander Bank sollen auch 2015 durch den Bereich Business Banking erschlossen werden. So wird wiederum ein signifikantes Wachstum des Neuumsatzes für diesen Geschäftsbereich prognostiziert. Neben dem weiteren Ausbau der Vertriebskräfte möchte die Bank verstärkt auch im Außenhandelsgeschäft mit Unternehmenskunden zusammenarbeiten.

Im Privatkundengeschäft wird sich die Santander Bank im Jahr 2015 noch bedarfsgerechter auf die Kundensegmente ausrichten. Der Fokus liegt hierbei auf beratungsintensiven Kundenbeziehungen, die auch organisatorische Änderungen erfordern. Dies bezieht sich sowohl auf die Vertriebskapazität als auch die Anpassung der räumlichen Ressourcen. Parallel plant die Santander Bank, das Angebot durch die Markteinführung einer Vermögensverwaltung für vermögende Privatkunden abzurunden. Das Konzept der SELECT-Filialen, dessen Beratungsangebot sich speziell an vermögende Privatkunden richtet, bietet hier einen guten Ansatzpunkt.

Die Bank geht auch 2015 von einem niedrigen Zinsniveau mit moderat steigender Tendenz im Jahresverlauf aus. Die Provisionserträge erhalten eine steigende Bedeutung zum Ausgleich der niedrigen Margen aus dem Zinsgeschäft. Die Bank ist bestrebt, weiterhin attraktive Zinskonditionen für Baufinanzierungen anzubieten. Aufgrund hoher Endfälligkeiten und Tilgungen erwartet die Bank wiederum einen rückläufigen Bestand für 2015. Der Rückgang wird aber geringer ausfallen als 2014.

Die Kundenansprache der Bank erfolgt in 329 Filialen gegenüber 324 im Vorjahr (jeweils exklusive der 10 Händler-Vertriebs-Center; Stand 31. Dezember 2014). Die regionale Verteilung wird 2015 bedarfsgerecht weiter optimiert, ohne den Anspruch an ein deutschlandweites Beratungsangebot zu vernachlässigen.

Nach dem moderaten Anstieg des Ratenkreditneugeschäfts im Jahr 2014 erwartet die Bank für 2015 einen leichten Anstieg von etwas über 1 Prozent, der unter anderem vom stabilen konjunkturellen Umfeld sowie dem weiterhin niedrigen Zinsniveau gestützt wird.

2015 läuft das Projekt zur Steigerung der Kosteneffizienz im zweiten Jahr. Der Fokus liegt dabei auf der nach-

haltigen Verbesserung der Kosten-/Ertrags-Relation. Die eingehende Analyse bestehender Strukturen und Prozesse ergab einen Nachholbedarf im Bereich Digitalisierung. Die Reduktion des Papierverbrauchs im standardisierten Massengeschäft sowie die noch effizientere Gestaltung der Vertriebskanäle sind die Ziele dieser Digitalisierung. Diese Potenziale sollen in den verbleibenden zwei Jahren des bis 2016 angelegten Projekts erschlossen werden.

In den vergangenen Jahren hat die Bank stark in die IT-Infrastruktur investiert, um sich zukunftsfähig auszurichten. Die Vereinheitlichung der IT-Systeme, insbesondere die Einführung des konzern eigenen IT-Systems Partenón, soll mittelfristig zu einer Kostenentlastung führen. Durch die deutliche Reduzierung der Systemvielfalt werden zukünftige Entwicklungskosten verringert, Abläufe standardisiert und operationelle Risiken signifikant reduziert.

Auch 2015 wird die Bank ihren Refinanzierungsbedarf im Wesentlichen über im deutschen Markt akquirierte Kundeneinlagen decken. Der stabile Zugang zu Privatkundeneinlagen durch das bundesweite Netzwerk an Filialen und online über die Santander Direkt Bank bleibt der Garant für eine solide und vorausschauende Refinanzierungsstrategie. Auch mit der Verbriefung von Kundenforderungen z. B. aus Autokrediten und deren Platzierung an den Kapitalmärkten setzt die Bank auch zukünftig auf Bewährtes.

Neue Wege der Refinanzierung geht die Bank durch die erstmalige Begebung eines Pfandbriefes, sofern alle Voraussetzungen hierfür erfüllt sind. Zum Zeitpunkt der Aufstellung dieses Jahresabschlusses befindet die Bank sich noch im Antragsverfahren auf Erteilung der Erlaubnis zum Betreiben des Hypothekendarlehenpfandbriefgeschäfts.

2015 wird die Bank auch verstärkt die Langfristender der Europäischen Zentralbank (EZB) nutzen. Der EZB-Rat hat am 5. Juni 2014 beschlossen, die Kreditvergabe von Banken an den nichtfinanziellen, privaten Sektor im Euro-Raum zu unterstützen. Hierzu bietet die EZB von September 2014 bis Juni 2016 den beteiligten Banken insgesamt acht gezielte längerfristige Refinanzierungsgeschäfte (TLTRO) mit einer Laufzeit von bis zu vier Jahren an. Die Höhe der maximalen Inanspruchnahme ist an Kreditvolumen und -wachstum geknüpft.

Wie viele andere Mitbewerber partizipiert auch die Santander Consumer Bank AG an dieser vergünstigten Refinanzierungsmöglichkeit. Hierzu wird die Bank ihren Sicherheitenbestand bei der EZB durch die Strukturierung und Einbehaltung von Wertpapieren, die mit Konsumentenkreditforderungen besichert sind (ABS), in nennenswertem

Umfang aufstocken. Bereits 2014 hat die Bank das für die Nutzung erforderliche umfangreiche Berichtswesen an die Deutsche Bundesbank aufgesetzt. Mit der Nutzung dieser TLTROs optimiert die Bank ihre Refinanzierung. Aus Diversifikationsgründen möchte die Bank das Volumen an TLTRO-Ziehungen auf einen Maximalanteil ihres Gesamtrefinanzierungsvolumens begrenzen.

Zur Erfüllung regulatorischer Vorgaben und zur flexiblen Steuerung der Liquidität wird die Bank 2015 den Bestand an qualitativ hochwertigen und liquiden Wertpapieren im Eigenbestand weiter aufbauen. Die Bank beabsichtigt, die bestätigte Liquiditätslinie ihres spanischen Eigentümers 2015 zu reduzieren, da diese in den letzten Jahren nicht genutzt wurde und aufgrund der komfortablen Liquiditätslage nicht mehr benötigt wird.

Die Santander Consumer Bank hat für alle aktuell bekannten anhängigen Rechtsstreitigkeiten hinreichend Vorsorge getroffen. Dies betrifft auch den Rechtsstreit mit dem Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) zur Nutzung der Farbe Rot durch die Bank. Es ist nicht ausgeschlossen, dass zukünftig hieraus noch Belastungen für die Bank erwachsen. Des Weiteren hat die Bank Vorsorge für potenzielle Rechtsrisiken aus der Anlageberatung von Privatkunden der Santander Bank getroffen. Es ist nicht ausgeschlossen, dass zukünftig hieraus z. B. bei Immobilienfondsprodukten noch Belastungen für die Bank erwachsen. Das Schließen dieser Fonds gehört zu den wesentlichen Risiken dieser Anlageform.

Darüber hinaus verfolgt die Bank die Entwicklung der Rechtsprechung im Bereich von Verbraucherkrediten und richtet ihr Augenmerk auf sich hieraus potenziell ergebende Risiken.

Für das Jahr 2015 erwartet der Vorstand der Bank ein signifikant steigendes Vorsteuerergebnis, dessen wesentliche Determinanten sich dabei wie folgt entwickeln:

Die Bank erwartet einen im Vergleich zu 2014 steigenden Zinsüberschuss. Entsprechend der Kundenpräferenz für kurze Geldanlagelaufzeiten erwartet die Bank sinkende Sparbriefvolumina und steigende niedrigverzinsliche Tagesgeldbestände. Zu einer deutlichen Senkung der Refinanzierungskosten und damit des Zinsaufwands der Bank trägt auch die starke Nutzung der TLTROs der EZB bei. Da die Bank erwartet, dass die Zinserträge aus dem Kreditgeschäft nicht im gleichen Maße sinken werden, rechnet sie für 2015 mit einem moderaten Anstieg des Zinsüberschusses.

Nach einem leichten Anstieg im Berichtsjahr erwartet die Bank für 2015 aufgrund des wettbewerbsintensiven Umfelds einen leicht rückläufigen Provisionsüberschuss. Dabei ist ein moderater Rückgang der Erträge aus Kreditnebenprodukten aufgrund des wettbewerbsintensiven Umfelds hauptsächlich für diesen ergebnismindernden Effekt. Die Provisionsaufwendungen werden weiterhin durch Aufwendungen für Vermittlungsprovisionen geprägt sein. Diese werden ebenfalls rückläufig erwartet, können den Rückgang der Provisions-einnahmen aber nicht vollständig kompensieren.

Im Jahr 2015 werden die Kosteneffizienzprogramme weiterverfolgt und umgesetzt. Nachdem die IT-Systeme weitestgehend konsolidiert und neu implementiert wurden, kommt es zu einer fortlaufenden Anpassung dieser Systeme. Die Umsetzungsanforderung der immer mehr werdenden regulatorischen Anforderungen und anderen Änderungen führen zwangsläufig zu höheren IT-Kosten. Durch die Einführung neuer Produkte für Firmenkunden und die Konsolidierung der Risiko-Systeme wird das Investitionslevel für Software ähnlich hoch sein. Da für 2015 aber nicht davon auszugehen ist, dass außerordentliche Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände in der Höhe wie im abgelaufenen Geschäftsjahr auftreten werden, erwartet die Bank insgesamt einen deutlich geringeren Verwaltungsaufwand inklusive Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen. Daneben wirkt auch die fortschreitende Digitalisierung des Kundengeschäfts kostensenkend.

Ergebnismindernd wirkt dagegen ein erwarteter signifikanter Anstieg der Risikovorsorge, welcher insbesondere durch einen deutlichen Rückgang der Erträge aus Verkäufen von abgeschriebenen Forderungen verursacht wird. Zusätzlich werden die Risikokosten nicht mehr durch Auflösungen von Vorsorgereserven nach § 340f HGB beeinflusst und auch die erwartete Stabilisierung der Risikoparameter trägt nach den deutlichen Verbesserungen der letzten Jahre zum Anstieg der Risikokosten gegenüber dem Vorjahr bei.

Vor allem erwartet die Bank, dass das Jahresergebnis 2015 nicht mehr von einem derart hohen negativen sonstigen betrieblichen Ergebnis wie 2014 belastet sein wird. Insgesamt erwartet die Bank daher 2015 ein gegenüber dem Vorjahr signifikant steigendes Ergebnis vor Steuern.

# Bilanz zum 31. Dezember 2014

der Santander Consumer Bank AG, Mönchengladbach

Aktivseite	2014 EUR	2013 TEUR
<b>1. Barreserve</b>	<b>1.016.046.459,68</b>	<b>342.696</b>
a) Kassenbestand	157.025.337,62	153.634
b) Guthaben bei Zentralnotenbanken	859.021.122,06	189.062
darunter: bei der Deutschen Bundesbank EUR 859.021.122,06 (Vorjahr TEUR 189.062)		
<b>2. Forderungen an Kreditinstitute</b>	<b>889.105.820,54</b>	<b>3.352.270</b>
a) täglich fällig	583.886.788,36	1.732.075
b) andere Forderungen	305.219.032,18	1.620.195
<b>3. Forderungen an Kunden</b>	<b>29.935.825.174,94</b>	<b>30.077.052</b>
darunter: durch Grundpfandrechte gesichert EUR 3.724.853.551,64 (Vorjahr TEUR 3.615.233)		
<b>4. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere</b>		
a) Anleihen und Schuldverschreibungen	6.197.920.604,29	2.472.915
aa) von anderen Emittenten	6.197.920.604,29	2.472.915
darunter: Deutsche Bundesbank EUR 5.489.284.718,10 (Vorjahr TEUR 1.976.962)		
<b>5. Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere</b>	<b>8.157.015,25</b>	<b>4.715</b>
<b>6. Beteiligungen</b>	<b>3.017.228,22</b>	<b>517</b>
darunter: an Kreditinstituten EUR 0,00 (Vorjahr TEUR 458)		
<b>7. Anteile an verbundenen Unternehmen</b>	<b>100.736.550,08</b>	<b>100.737</b>
darunter: an Finanzdienstleistungsinstituten EUR 100.736.550,08 (Vorjahr TEUR 100.737)		
<b>8. Treuhandvermögen</b>	<b>2.349.181,75</b>	<b>3.223</b>
darunter: Treuhandkredite EUR 2.349.181,75 (Vorjahr TEUR 3.223)		
<b>9. Immaterielle Anlagewerte</b>	<b>353.274.457,32</b>	<b>456.927</b>
<b>10. Sachanlagen</b>	<b>53.427.032,99</b>	<b>51.515</b>
<b>11. Sonstige Vermögensgegenstände</b>	<b>60.529.744,47</b>	<b>25.605</b>
<b>12. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>16.590.546,68</b>	<b>7.168</b>
<b>Summe der Aktiva</b>	<b>38.636.979.816,21</b>	<b>36.895.340</b>

Passivseite	2014 EUR	2013 TEUR
<b>1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten</b>	<b>1.953.985.081,72</b>	<b>1.704.323</b>
a) täglich fällig	6.619.143,79	45.264
b) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist	1.947.365.937,93	1.659.059
<b>2. Verbindlichkeiten gegenüber Kunden</b>	<b>25.567.132.961,70</b>	<b>27.193.308</b>
a) Spareinlagen	2.062.143.451,50	2.422.295
aa) mit vereinbarter Kündigungsfrist von drei Monaten	2.053.851.787,76	2.410.764
ab) mit vereinbarter Kündigungsfrist von mehr als drei Monaten	8.291.663,74	11.531
b) andere Verbindlichkeiten	23.504.989.510,20	27.193.308
ba) täglich fällig	12.823.188.337,37	12.390.217
bb) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist	10.681.801.172,83	12.380.796
<b>3. Treuhandverbindlichkeiten</b>	<b>2.349.181,75</b>	<b>3.223</b>
darunter: Treuhandkredite EUR 2.349.181,75 (Vorjahr TEUR 3.223)		
<b>4. Sonstige Verbindlichkeiten</b>	<b>6.883.155.925,89</b>	<b>3.962.034</b>
<b>5. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	<b>105.997.818,15</b>	<b>107.442</b>
<b>6. Rückstellungen</b>	<b>794.851.319,30</b>	<b>539.959</b>
a) Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	253.882.569,00	236.643
b) Steuerrückstellungen	0,00	0
c) andere Rückstellungen	540.968.750,30	303.316
<b>7. Nachrangige Verbindlichkeiten</b>	<b>42.415.482,23</b>	<b>97.800</b>
<b>8. Genusssrechtskapital</b>	<b>218.742.787,20</b>	<b>218.902</b>
darunter: vor Ablauf von zwei Jahren fällig EUR 0 (Vorjahr TEUR 0)		
<b>9. Eigenkapital</b>	<b>3.068.349.258,27</b>	<b>3.068.349</b>
a) gezeichnetes Kapital	35.114.918,81	35.115
aa) Grundkapital	30.002.000,00	30.002
ab) Einlagen stiller Gesellschafter	5.112.918,81	5.113
b) Kapitalrücklage	3.032.774.774,98	3.032.775
c) Gewinnrücklagen	459.564,48	459
ca) gesetzliche Rücklage	100.213,21	100
cb) andere Gewinnrücklagen	359.351,27	359
d) Bilanzgewinn/Bilanzverlust	0,00	0
<b>Summe der Passiva</b>	<b>38.636.979.816,21</b>	<b>36.895.340</b>
<b>1. Eventualverbindlichkeiten</b>		
a) Verbindlichkeiten aus Bürgschaften und Gewährleistungsverträgen	38.309.342,66	33.935
<b>2. Andere Verpflichtungen</b>		
a) unwiderrufliche Kreditzusagen	591.718.858,67	618.404

## Gewinn- und Verlustrechnung vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2014

der Santander Consumer Bank AG, Mönchengladbach

Aufwendungen	2014 EUR	2013 TEUR
1. Zinsaufwendungen	613.056.764,37	808.333
2. Provisionsaufwendungen	357.307.327,25	338.211
3. Allgemeine Verwaltungsaufwendungen	715.340.102,94	711.106
a) Personalaufwand	266.818.991,41	255.127
aa) Löhne und Gehälter	214.338.593,35	209.707
ab) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	52.480.398,06	45.420
darunter: für Altersversorgung EUR 13.165.554,27 (Vorjahr TEUR 7.494)		
b) andere Verwaltungsaufwendungen	448.521.111,53	455.979
4. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen	167.866.751,80	98.677
5. Sonstige betriebliche Aufwendungen	477.559.257,61	20.127
6. Abschreibungen und Wertberichtigungen auf Forderungen und bestimmte Wertpapiere sowie Zuführungen zu Rückstellungen im Kreditgeschäft	105.866.005,95	96.463
7. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	41.307,04	0
8. Sonstige Steuern, soweit nicht unter Posten 5 ausgewiesen	126.528,80	3.512
9. Aufgrund einer Gewinngemeinschaft, eines Gewinnabführungs- oder eines Teilgewinnabführungsvertrags abgeführte Gewinne	109.964.008,97	466.240
10. Jahresüberschuss	0,00	0
<b>Summe der Aufwendungen</b>	<b>2.547.128.054,73</b>	<b>2.542.669</b>

Erträge	2014 EUR	2013 TEUR
1. Zinserträge aus	1.788.515.115,19	1.881.443
a) Kredit- und Geldmarktgeschäften	1.721.563.810,83	1.846.997
b) festverzinslichen Wertpapieren und Schuldbuchforderungen	66.951.304,36	34.446
2. Laufende Erträge aus	309.912,65	46
a) Aktien und anderen nicht festverzinslichen Wertpapieren	265.014,85	8
b) Beteiligungen	44.897,80	38
3. Erträge aus Gewinngemeinschaften, Gewinnabführungs- oder Teilgewinnabführungsverträgen	36.736.751,63	0
4. Provisionserträge	645.605.043,43	614.631
5. Sonstige betriebliche Erträge	75.961.231,83	46.542
6. Erstattete Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	0,00	7
<b>Summe der Erträge</b>	<b>2.547.128.054,73</b>	<b>2.542.669</b>

# ANHANG

## I. Allgemeine Erläuterungen zum Jahresabschluss

Der Jahresabschluss der Gesellschaft zum 31.12.2014 wurde auf der Grundlage der Rechnungslegungsvorschriften des HGB für eine große Kapitalgesellschaft sowie der Verordnung über die Rechnungslegung der Kreditinstitute und Finanzdienstleistungsinstitute aufgestellt. Ergänzend zu diesen Vorschriften waren die Regelungen des Aktiengesetzes zu beachten.

## II. Angaben zu den Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Die Vermögens- und Schuldposten sind unter Beachtung der Grundsätze ordnungsgemäßer Bilanzierung und Bewertung sowie der gesetzlichen Vorschriften bilanziert und bewertet.

Im Einzelnen wurden folgende Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden angewendet:

Die **Barreserve** und die **Forderungen an Kreditinstitute** werden zum Nominalwert bilanziert.

**Forderungen an Kunden** werden zum Nominalwert abzüglich Einzelwertberichtigungen bilanziert. Für einen Teil des Portfolios erfolgt die Bilanzierung der Forderungen in Höhe der ausstehenden Salden bzw. der ausstehenden Rückzahlungsraten abzüglich zukünftiger Kreditgebührenanteile sowie abzüglich Einzelwertberichtigungen.

Grundsätzlich erfolgt für das nach der Bruttokreditmethode eingebuchte Portfolio der Santander Consumer Bank AG die Kreditgebührenabgrenzung nach der Annuitätenmethode.

Der Ausweis für von Dritten bereits vereinnahmte Zinsen für einen Zeitraum nach dem Bilanzstichtag in Höhe von 98.855 TEuro erfolgte unter der Position „Passiver Rechnungsabgrenzungsposten“.

Grundsätzlich werden die Einzelwertberichtigungen im Kreditgeschäft je Portfolio auf Basis empirisch geschätzter Risikoparameter bewertet. Hierzu werden Ausfallwahrscheinlichkeiten (PD) und der tatsächlich entstehende Verlust bei Ausfall (LGD) je Portfolio geschätzt. Ausgefallene Forderungen werden grundsätzlich mittels eines Barwertverfahrens einzelwertberichtigt.

Für die großen Engagements innerhalb des Santander Bank-Portfolios, das sind solche mit einem Kundenlimit von mehr als 400 TEuro, wurden im Jahr 2014 eigene Risikoparameter eingeführt. Durch diese Bewertungsänderung reduzierte sich der Risikoaufwand um 1,2 Mio. Euro.

Die Zugangsbewertung der **Schuldverschreibungen und anderer festverzinslicher Wertpapiere** erfolgt zu Anschaffungskosten. Soweit sie nicht dem Anlagevermögen zugeordnet werden, erfolgt die Folgebewertung nach dem

strengen Niederstwertprinzip. Bei voraussichtlich nur vorübergehender Wertminderung sämtlicher Wertpapiere des Anlagevermögens wurde der Wert beibehalten. Soweit Zeitwerte aufgrund nicht vorliegender Marktwerte modellbasiert ermittelt wurden, sind aktuelle Marktmodelle sowie Cashflow-Analysen eingeflossen.

**Beteiligungen und Anteile an verbundenen Unternehmen** werden zu Anschaffungskosten vermindert um Abschreibungen bilanziert.

**Immaterielle Anlagewerte und Sachanlagen** werden zu Anschaffungskosten ausgewiesen, vermindert um lineare planmäßige Abschreibungen. Bei voraussichtlich dauerhafter Wertminderung werden außerplanmäßige Abschreibungen vorgenommen.

Geringwertige Wirtschaftsgüter mit Anschaffungskosten bis 150 Euro werden im Zugangsjahr voll abgeschrieben. Die übrigen geringwertigen Wirtschaftsgüter werden in einem Sammelposten zusammengefasst und über einen Zeitraum von fünf Jahren abgeschrieben.

**Sonstige Vermögensgegenstände** werden zu Nominalwerten bilanziert.

Die **Fremdwährungsumrechnung** erfolgt unter Anwendung der Vorschrift des § 340 h HGB in Verbindung mit § 256a HGB. Auf fremde Währung lautende Forderungen und Verbindlichkeiten werden mit den zum Jahresultimo festgestellten Referenzkursen der Europäischen Zentralbank umgerechnet. Grundsätzlich schließt die Bank arbeitstäglich ihre Währungspositionen, sodass für die Aktiva und Passiva eine nahezu vollständige besondere Deckung in der jeweiligen Währung gegeben ist. Die aus der Umrechnung der betreffenden Fremdwährungsaktiva und -passiva resultierenden Gewinne und Verluste werden daher vollständig in die Gewinn- und Verlustrechnung einbezogen.

**Verbindlichkeiten** sind zum Erfüllungsbetrag einschließlich der bis zum Bilanzstichtag aufgelaufenen Zinsen in der Bilanz angesetzt.

**Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen** werden zum nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrag bewertet. Sie wurden unter Anwendung des Anwartschaftsbarwertverfahrens ermittelt. Die Berechnung erfolgt nach versicherungsmathematischen Grundsätzen auf Grundlage der Richttafeln 2005 G von Prof. Dr. Klaus Heubeck. Die Abzinsung der Rückstellungen für Pensionen und vergleichbar langfristiger Verpflichtungen wird gemäß § 253 Abs. 2 S. 2 HGB pauschal mit dem durchschnittlichen Marktzinssatz vorgenommen, der sich bei einer angenommenen Restlaufzeit von 15 Jahren ergibt. Es werden die von der Deutschen Bundesbank nach Maßgabe der Rückstellungsabzinsungsverordnung veröffentlichten Abzinsungssätze verwendet. Das Wahlrecht des Art. 67 Abs. 1 S. 1 EGHGB, die

## Anlagespiegel

Historische Anschaffungs- und Herstellungskosten	01.01.2014 EURO	Zugänge EURO	Abgänge EURO	Umbuchungen EURO	31.12.2014 EURO
<b>Immaterielle Vermögensgegenstände</b>					
<i>Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten</i>	561.518.672,77	27.466.047,16	55.064.234,39	43.808.165,04	577.728.650,58
<i>Geschäfts- oder Firmenwert</i>	53.937.169,83	0,00	0,00	0,00	53.937.169,83
<i>Geleistete Anzahlungen</i>	73.937.531,50	26.872.222,45	11.725.135,20	-43.808.165,04	45.276.453,71
	<b>689.393.374,10</b>	<b>54.338.269,61</b>	<b>66.789.369,59</b>	<b>0,00</b>	<b>676.942.274,12</b>
<b>Sachanlagen</b>					
<i>Betriebs- und Geschäftsausstattung</i>	90.530.349,66	5.021.465,02	9.055.846,38	0,00	86.495.968,30
<i>Einrichtungen/Einbauten in gemieteten Räumen</i>	138.993.078,08	11.583.799,89	18.443.116,05	1.735.080,70	133.868.842,62
<i>Geleistete Anzahlungen</i>	1.882.755,37	2.090.162,33	2.161,58	-1.735.080,70	2.235.675,42
	<b>231.406.183,11</b>	<b>18.695.427,24</b>	<b>27.501.124,01</b>	<b>0,00</b>	<b>222.600.486,34</b>
<b>Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere</b>					
<i>Wertpapiere des Anlagevermögens</i>	2.441.016.505,80	4.598.373.500,00	877.566.787,70	0,00	6.161.823.218,10
<b>Beteiligungen</b>	517.228,22	2.500.000,00	0,00	0,00	3.017.228,22
<b>Anteile an verbundenen Unternehmen</b>	100.834.755,83	123.190,00	0,00	0,00	100.957.945,83
<b>Summe Finanzanlagen</b>	<b>2.542.368.489,85</b>	<b>4.600.996.690,00</b>	<b>877.566.787,70</b>	<b>0,00</b>	<b>6.265.798.392,15</b>
<b>Summe Gesamt</b>	<b>3.463.168.047,06</b>	<b>4.674.030.386,85</b>	<b>971.857.281,30</b>	<b>0,00</b>	<b>7.165.341.152,61</b>

erforderliche Zuführung zu den Pensionsrückstellungen auf maximal 15 Jahre zu verteilen, wurde nicht ausgeübt. **Andere Rückstellungen** werden gemäß § 253 Abs. 1 S. 2 HGB unter Berücksichtigung künftiger Preis- und Kostensteigerungen zum nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrag angesetzt. Gemäß § 253 Abs. 2 S. 1 HGB werden Rückstellungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr mit dem ihrer Restlaufzeit entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen sieben Geschäftsjahre abgezinst. Gemäß § 277 Abs. 5 S. 1 HGB sind Erträge und Aufwendungen aus der Abzinsung von Rückstellungen gesondert auszuweisen. Dabei werden die Erträge und Aufwendungen unter den Zinsaufwendungen bzw. Zinserträgen ausgewiesen. Auf die Rückstellung für die Rückerstattung von Kreditbearbeitungsgebühren wurde die folgende Bewertungsmethode angewendet: für die bis zum Abschlussstichtag eingegangenen, noch nicht analysierten Erstattungsanträge wurde der Durchschnittsbetrag der bereits analy-

sierten Anträge berücksichtigt. Für noch zu erwartende Anträge bezüglich noch nicht verjährter Fälle wurde das durchschnittliche Beschwerdevolumen eines repräsentativen Zeitraums des Jahres 2014 verwendet.

### Latente Steuern

Es besteht ein Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag vom 23.12.2003 zwischen der Santander Consumer Bank AG und der Santander Consumer Holding GmbH. Insgesamt sind die Voraussetzungen einer steuerlichen Organschaft erfüllt. Deshalb werden sämtliche auftretende Differenzen zur Berechnung der latenten Steuern beim Organträger berücksichtigt.

### Derivative Finanzinstrumente

Zinsswapgeschäfte werden zur Absicherung im Rahmen der Bankbuchsteuerung abgeschlossen und in die verlustfreie Bewertung einbezogen. Basis der verlustfreien Bewertung ist eine Zinsablaufbilanz. In der Zinsablaufbilanz sind alle zinstragenden Bilanzpositionen

Als Abzinsungszinssatz wird der um einen kundenindividuellen Spread modifizierte Geld- und Kapitalmarktzins berücksichtigt.

## III. Angaben zur Bilanz

### Aktiva

#### Forderungen an Kreditinstitute

Der Ausweis enthält Forderungen an verbundene Unternehmen in Höhe von 838.595 TEuro.

Der Bilanzausweis der anderen Forderungen an Kreditinstitute gliedert sich nach Restlaufzeiten wie folgt:

a) bis 3 Monate	304.000.000,00 Euro
b) mehr als 3 Monate bis 1 Jahr	0,00 Euro
c) mehr als 1 Jahr bis 5 Jahre	0,00 Euro
d) mehr als 5 Jahre	399.762,00 Euro
zuzüglich Zinsen	819.270,18 Euro

#### Forderungen an Kunden

Der Posten enthält Forderungen an verbundene Unternehmen in Höhe von 2.217.497 TEuro.

Im Bilanzausweis sind Forderungen mit unbestimmter Laufzeit in Höhe von 1.491.532 TEuro enthalten.

Der Bilanzausweis gliedert sich nach Restlaufzeiten wie folgt:

a) bis 3 Monate	2.324.304.937,20 Euro
b) mehr als 3 Monate bis 1 Jahr	3.504.321.650,19 Euro
c) mehr als 1 Jahr bis 5 Jahre	13.435.656.901,56 Euro
d) mehr als 5 Jahre	9.180.009.421,62 Euro

Zum Bilanzstichtag werden in der Position „Forderungen an Kunden“ verkaufte Nettoforderungen in Höhe von 6.729.585 TEuro ausgewiesen.

Die Bank hat Commingling Reserven in Höhe von 120.942 TEuro gestellt, die zur Abdeckung des Weiterleitungsrisikos aufgrund einer potenziellen Vermischung von verbrieften Forderungen mit anderen Aktiva der Santander Consumer Bank AG dient.

Des Weiteren hat die Bank Set-Off-Reserven in Höhe von 103.253 TEuro gestellt, die zur Abdeckung eines potenziellen Aufrechnungsrisikos seitens der Kreditnehmer dienen, welches durch die von der Santander Consumer Bank AG vereinnahmten Bearbeitungsgebühren, durch kapitalisierte Versicherungsprämien oder auch durch Einlagen der Kreditnehmer entstehen kann.

Schließlich hat die Bank Ausfallreserven in Höhe von 101.876 TEuro in Form von Nachrangdarlehen bereitgestellt, die zur Abdeckung von Adressenausfallrisiken der Kreditnehmer dienen.

In den Forderungen an Kunden sind nachrangige Forderungen in Höhe von 102.040 TEuro enthalten.

Die Methodik zur Ermittlung des Betrags der durch Grundpfandrechte gesicherten Forderungen an Kunden wurde verfeinert. Hieraus resultierte ein leichter Anstieg.

## Anlagespiegel

Aufgelaufene Abschreibungen	01.01.2014 EURO	Zuführungen EURO	Auflösungen EURO	Umbuchungen EURO	31.12.2014 EURO	Nettobuchwerte	31.12.2014 EURO	31.12.2013 EURO
<b>Immaterielle Vermögensgegenstände</b>								
<i>Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten</i>	178.529.285,01	140.554.092,51	49.352.730,55	0,00	269.730.646,97		307.998.003,61	382.989.387,76
<i>Geschäfts- oder Firmenwert</i>	53.937.169,83	0,00	0,00	0,00	53.937.169,83		0,00	0,00
<i>Geleistete Anzahlungen</i>	0,00	11.725.135,20	11.725.135,20	0,00	0,00		45.276.453,71	73.937.531,50
	<b>232.466.454,84</b>	<b>152.279.227,71</b>	<b>61.077.865,75</b>	<b>0,00</b>	<b>323.667.816,80</b>		<b>353.274.457,32</b>	<b>456.926.919,26</b>
<b>Sachanlagen</b>								
<i>Betriebs- und Geschäftsausstattung</i>	75.360.086,08	9.312.748,28	8.729.873,34	0,00	75.942.961,02		10.553.007,28	15.170.263,58
<i>Einrichtungen/Einbauten in gemieteten Räumen</i>	104.530.797,26	6.272.614,23	17.572.919,16	0,00	93.230.492,33		40.638.350,29	34.462.280,82
<i>Geleistete Anzahlungen</i>	0,00	2.161,58	2.161,58	0,00	0,00		2.235.675,42	1.882.755,37
	<b>179.890.883,34</b>	<b>15.587.524,09</b>	<b>26.304.954,08</b>	<b>0,00</b>	<b>169.173.453,35</b>		<b>53.427.032,99</b>	<b>51.515.299,77</b>
<b>Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere</b>								
<i>Wertpapiere des Anlagevermögens</i>	0,00	56.700,00	0,00	0,00	56.700,00		6.161.766.518,10	2.441.016.505,80
<b>Beteiligungen</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		3.017.228,22	517.228,22
<b>Anteile an verbundenen Unternehmen</b>	98.205,75	123.190,00	0,00	0,00	221.395,75		100.736.550,08	100.736.550,08
<b>Summe Finanzanlagen</b>	<b>98.205,75</b>	<b>179.890,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>278.095,75</b>		<b>6.265.520.296,40</b>	<b>2.542.270.284,10</b>
<b>Summe Gesamt</b>	<b>412.455.543,93</b>	<b>168.046.641,80</b>	<b>87.382.819,83</b>	<b>0,00</b>	<b>493.119.365,90</b>		<b>6.672.221.786,71</b>	<b>3.050.712.503,13</b>

### Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere

Die ausgewiesenen Schuldverschreibungen und anderen festverzinslichen Wertpapiere sind in vollem Umfang börsennotiert. Im Jahr 2015 sind drei Schuldverschreibungen mit einem Nominalwert von 90 Mio. Euro fällig. Der Posten enthält Schuldverschreibungen von verbundenen Unternehmen in Höhe von 5.965.409 TEuro. In den Schuldverschreibungen sind Wertpapiere mit einem Buchwert von 4.686.000 TEuro über ihrem beizulegenden Zeitwert ausgewiesen, da eine außerplanmäßige Abschreibung nach § 253 Abs. 3 S. 4 HGB unterblieben ist. Der Zeitwert dieser Wertpapiere beträgt 4.560.636 TEuro. Es sind keine Anhaltspunkte dafür erkennbar, dass die Rückzahlungen aus diesen Wertpapieren gemindert werden.

### Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere

Die in der Position ausgewiesenen Wertpapiere sind alle börsennotiert.

### Treuhandgeschäfte

Bei dem Bilanzposten Treuhandvermögen in Höhe von 2.349 TEuro (im Vj. 3.223 TEuro) handelt es sich im Wesentlichen um in Treuhand behandelte Baufinanzierungen der ehemaligen GE Money Bank und um KfW-Darlehen. Das Treuhandvermögen umfasst ausschließlich Forderungen an Kunden. Bei den Treuhandverbindlichkeiten handelt es sich um Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten in gleicher Höhe.

### Beteiligungen/Anteile an verbundenen Unternehmen

Es wird auf den Beteiligungsspiegel verwiesen. Die Aktien der Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung Holding AG, Wiesbaden, sowie die Aktien der Santander Consumer Finance Zrt., Budapest/Ungarn, sind nicht börsenfähig. Die Santander Consumer Finance Zrt., Budapest/Ungarn, sowie die Santander Consumer Leasing GmbH, Mönchengladbach, gelten als verbundene Unternehmen.

### Immaterielle Anlagewerte sowie Sachanlagen

Zur Gliederung und Entwicklung der immateriellen Anlagewerte sowie der Sachanlagen verweisen wir auf den Anlagespiegel.

Im Rahmen der Produktivsetzung neuer Softwaresysteme sowie durch die Notwendigkeit der Implementierung neuer sowie angepasster Systeme im Rahmen geänderter regulatorischer Vorgaben wurden außerplanmäßige Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände in Höhe von 43,4 Mio. Euro vorgenommen.

In den Anzahlungen für immaterielle Anlagewerte sind insbesondere die Folgenden enthalten: Anzahlungen für IT-Applikationen zur Umsetzung bankaufsichtsrechtlicher Anforderungen (einschließlich der Neu- und Weiterentwicklung der Risiko- und Kreditmanagementsysteme), zur Erweiterung des Kernbanksystems Parténon sowie für das Deckungsstockmanagement bei der geplanten Emission von Pfandbriefen.

Im Geschäftsjahr wurde eine außerplanmäßige Abschreibung in Höhe von 3.360 TEuro auf Betriebs- und Geschäftsausstattung vorgenommen. Hintergrund hierfür war, dass sich aus einem Rechtsstreit mit dem Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) zur Nutzung der Farbe Rot durch die Santander Consumer Bank AG verkürzte Restnutzungsdauern für beleuchtete Firmenschilder ergaben.

### Sonstige Vermögensgegenstände

Der Ausweis beinhaltet Forderungen aus Gewinnabführung in Höhe von 36.737 TEuro sowie Ansprüche gegen Versicherungen in Höhe von 13.999 TEuro.

**Vermögensgegenstände, die auf Fremdwährung lauten,** bestehen am Bilanzstichtag in Höhe von 5.640 TEuro.

*Pensionsgeschäfte*

Am Bilanzstichtag waren Schuldverschreibungen in Höhe von 1.300.076 TEuro (im Vj. 1.000.007 TEuro) bei der Deutschen Bundesbank in Pension gegeben.

**Passiva**

*Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten*

Der Ausweis enthält Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen in Höhe von 129.169 TEuro. Der Bilanzausweis der Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist gliedert sich nach Restlaufzeiten wie folgt:

a) bis 3 Monate	85.599.007,76 Euro
b) mehr als 3 Monate bis 1 Jahr	12.393.086,79 Euro
c) mehr als 1 Jahr bis 5 Jahre	1.377.051.009,73 Euro
d) mehr als 5 Jahre	419.958.815,92 Euro
zuzüglich Zinsen	52.364.017,73 Euro

Im Laufzeitband „mehr als 1 Jahr bis 5 Jahre“ ist ein Betrag in Höhe von 1.307.470 TEuro aus einer Teilnahme am längerfristigen Refinanzierungs-Programm der Europäischen Zentralbank („TLTRO“: Targeted Longer-Term Refinancing Operation) enthalten.

*Verbindlichkeiten gegenüber Kunden*

Der Ausweis enthält Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen in Höhe von 680.358 TEuro. Der Bilanzausweis der Spareinlagen mit vereinbarter Kündigungsfrist gliedert sich nach Restlaufzeiten wie folgt:

a) bis 3 Monate	8.150.242,13 Euro
b) mehr als 3 Monate bis 1 Jahr	10.504,22 Euro
c) mehr als 1 Jahr bis 5 Jahre	78.742,57 Euro
d) mehr als 5 Jahre	52.174,82 Euro

Der Bilanzausweis der anderen Verbindlichkeiten gegenüber Kunden mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist gliedert sich nach Restlaufzeiten wie folgt:

a) bis 3 Monate	2.735.042.133,42 Euro
b) mehr als 3 Monate bis 1 Jahr	3.915.074.379,77 Euro
c) mehr als 1 Jahr bis 5 Jahre	3.584.526.999,71 Euro
d) mehr als 5 Jahre	447.157.659,93 Euro

*Sonstige Verbindlichkeiten*

Der Ausweis beinhaltet insbesondere Verbindlichkeiten aus ABS-Transaktionen gegenüber SPVs in Höhe von 6.729.585 TEuro. Für eine Verbindlichkeit aus dem Gewinnabführungsvertrag für das Jahr 2014 mit der Santander Consumer Holding GmbH, Mönchengladbach, werden 109.964 TEuro ausgewiesen. Diese enthält Zinsen für stille Beteiligungen in Höhe von 1.534 TEuro (vor Abzug von Kapitalertragsteuer und Solidaritätszuschlag).

*Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen*

Die Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen belaufen sich auf 253.883 TEuro. Die Gutachten wurden von der Firma Aon Hewitt GmbH erstellt. Die der Berechnung zu Grunde liegenden Parameter gemäß Rückstellungsabzinsungsverordnung vom 18.11.2009 sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:

**Bewertungsannahmen per 31.12.2014**

Verpflichtungsart	Diskon-tierungs-satz*)	Gehalts-trend	Renten-trend	Fluktu-ation
Pensionen	4,58 %	2,75 %	2,00 %	2,50 %
Deferred Compensation	4,58 %	–	–	2,50 %

\*) gemäß Rückstellungsabzinsungsverordnung vom 18.11.2009, Stand: November 2014

*Andere Rückstellungen*

Der Ausweis enthält im Wesentlichen Rückstellungen für die Rückerstattung von Kreditbearbeitungsgebühren mit 257.655 TEuro, für Bonuszahlungen an Händler mit 76.471 TEuro, für Versicherungstorni mit 74.734 TEuro, für Sachkosten mit 36.324 TEuro, für Personalkosten mit 34.675 TEuro sowie für Risiken im Wertpapierdienstleistungsgeschäft der Santander Bank mit 20.249 TEuro. In den Rückstellungen für Personalkosten ist eine Rückstellung für einen Sozialplan und sonstige Abfindungen in Höhe von 6.403 TEuro enthalten. Für die Abzinsung der Rückstellungen betragen die Zinssätze gemäß § 253 Abs. 2 HGB mit dem Stand 30.11.2014 je nach Restlaufzeit zwischen 2,85 % und 4,20 %.

**Verbindlichkeiten, die auf Fremdwährung lauten,**

bestehen am 31.12.2014 in Höhe von 5.640 TEuro.

*Nachrangige Verbindlichkeiten*

Aufgliederung der Posten >10% des Gesamtbetrages der nachrangigen Verbindlichkeiten:

Betrag	Zinssatz	Fälligkeit
20,0 Mio. Euro	12 Monats-Euribor + 0,6 %	20.04.2015
22,0 Mio. Euro	12 Monats-Euribor + 0,6 %	20.01.2016

**Beteiligungsspiegel**

	Liquiditäts-Konsortialbank GmbH i. L., Frankfurt a. M.	Schutzgemeinschaft für allgemeine Kredit-sicherung Holding AG, Wiesbaden	Santander Consumer Finance Zrt., Budapest/Ungarn	Santander Consumer Leasing GmbH Mönchengladbach	PSA Lion Deutschland GmbH Neu-Isenburg
	Euro	Euro	Euro	Euro	Euro
Anschaffungskosten	458.175,22	59.053,00	221.396,75	100.736.549,08	2.500.000,00
Nominalwert	712.000,00	29.527,00	792,29 (250.000,00 HUF)	20.025.000,00	2.500.000,00
Kapital der Beteiligungsgesellschaft	200.000.000,00	5.410.876,00	158.458,52 (50.000.000,00 HUF)**	20.025.000,00	5.000.000,00
Jahresergebnis	1.091.240,51*)	15.405.782,31*)	-3.154.363,05*) (-936.972 THUF)****	0***)	****)
Buchwert 31.12.2013	458.175,22	59.053,00	1,00	100.736.549,08	0,00
Zugang	0,00	0,00	123.190,00	0,00	2.500.000,00
Abgang	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Abschreibung	0,00	0,00	123.190,00	0,00	0,00
Buchwert 31.12.2014	458.175,22	59.053,00	1,00	100.736.549,08	2.500.000,00

\*) Jahresergebnis 2013 \*\*) Umrechnungskurs 31.12.2014 \*\*\*) Ergebnisabführungsvertrag, daher keine Angabe zum Ergebnis \*\*\*\*) Umrechnungskurs 31.12.2013

\*\*\*\*) Neugründung in 2014: es liegt kein Jahresabschluss vor.

Zum Bilanzstichtag hat die Santander Consumer Bank AG zwei nachrangige Verbindlichkeiten mit einem Gesamtbetrag von nominal 42 Mio. Euro aufgenommen. Der gesamte Zinsaufwand für nachrangige Verbindlichkeiten betrug im Geschäftsjahr 2014 1.174 TEuro. Die Zinsabgrenzung beläuft sich zum Stichtag auf 415 TEuro. Die nachrangigen Verbindlichkeiten bestehen ausschließlich gegenüber verbundenen Unternehmen. Die nachrangigen Verbindlichkeiten sind nur durch die Santander Consumer Bank AG kündbar, und zwar für den Fall, dass die hingegebenen Mittel nicht als haftendes Eigenkapital anerkannt werden; ansonsten sind sie unkündbar. Im Falle der Insolvenz oder der Liquidation der Santander Consumer Bank AG wird der Rückzahlungsanspruch aus diesen Verträgen erst nach den Forderungen aller anderen, nicht nachrangigen Gläubiger erfüllt. Eine Umwandlung in Eigenkapital oder in eine andere Schuldform ist nicht möglich.

**Angaben nach § 160 Abs. 1 Nr. 6 AktG**

*Genussrechtskapital*

Am Bilanzstichtag beträgt der Gesamtbetrag der ausgegebenen Genussrechte 218,7 Mio. Euro (einschließlich einer Zinsabgrenzung in Höhe von 8,5 Mio. Euro). Es werden Genussrechte in Höhe von 210,2 Mio. Euro von der Santander Consumer Holding GmbH, Mönchengladbach, gehalten. Insgesamt sind 17 Genussrechte unbefristet (nominal 210,2 Mio. Euro), die jedoch nach einer Mindestlaufzeit von fünf Jahren unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens zwei Jahren jeweils zum Ende des Geschäftsjahres der Santander Consumer Bank AG seitens der Santander Consumer Bank AG kündbar sind. Ein

Kündigungsrecht des Genussrechtinhabers besteht nicht. Die ausgegebenen Genussrechte gewähren Gläubigerrechte, die kein Gesellschaftsrecht, insbesondere kein Teilnahme-, Mitwirkungs- und Stimmrecht, in der Hauptversammlung der Santander Consumer Bank AG beinhalten. Die Genussrechte sind für den Fall einer Gewinnerzielung mit einer Verzinsung ausgestattet. Im Umfang von 112,2 Mio. Euro bestehen Genussrechte mit einer festen Verzinsung, im Umfang von 98,0 Mio. Euro bestehen Genussrechte mit einer variablen Verzinsung. Der gesamte Zinsaufwand für Genussrechte betrug im Geschäftsjahr 2014 8.512 TEuro.

*Grundkapital*

Zum Bilanzstichtag betrug das Grundkapital der Santander Consumer Bank AG 30.002 TEuro. Die gesamten Anteile (30.002 Stück auf den Inhaber lautende Aktien zu einem Nennbetrag von je 1 TEuro) werden von der Santander Consumer Holding GmbH, Mönchengladbach, der alleinigen Aktionärin, gehalten.

*Einlagen stiller Gesellschafter*

Die stille Beteiligung in Höhe von 5.113 TEuro, die von der Gesellschafterin Santander Consumer Holding GmbH gehalten wird, erfüllt nicht die Voraussetzungen des zusätzlichen Kernkapitals nach Art. 51 CRR. Da sie jedoch die Voraussetzungen für Sonstiges Kapital im Sinne des § 10 Abs. 2a S. 1 Nr. 10 KWG in Verbindung mit § 64m Abs. 1 KWG in der Fassung bis zum 31. Dezember 2013 erfüllte, kann die Bank von den Übergangsregelungen nach Art. 486 Abs. 4 CRR in Verbindung mit § 31 SolvV Gebrauch machen. Dabei ist die stille Beteiligung noch teilweise mit abschmelzendem Betrag, welcher im Berichtszeitraum 4.090 TEuro beträgt, beim Zusätzlichen

Kernkapital anrechenbar. Der nicht mehr als Kernkapital anerkennungsfähige Anteil wird in Einklang mit der neuen Rechtslage als Ergänzungskapital ausgewiesen.

#### Angaben nach § 152 Abs. 2 AktG

##### Kapitalrücklage

Die Kapitalrücklage zum Bilanzstichtag beträgt 3.032.775 TEuro. In die Kapitalrücklage sind während des Geschäftsjahres weder Beträge eingestellt noch Beträge entnommen worden.

#### Angaben nach § 152 Abs. 3 AktG

##### Gewinnrücklagen

Die gesetzliche Gewinnrücklage beträgt zum Bilanzstichtag unverändert 100 TEuro. Die andere Gewinnrücklage beträgt zum Bilanzstichtag unverändert 359 TEuro.

#### Angaben nach § 160 Abs. 1 Nr. 8 AktG

Alleinige Gesellschafterin der Santander Consumer Bank AG ist die Santander Consumer Holding GmbH, Mönchengladbach.

#### Außerbilanzielle Geschäfte

Unter dem Bilanzstrich weist die Bank Eventualverbindlichkeiten und unwiderrufliche Kreditzusagen aus, soweit für diese keine Rückstellungen gebildet wurden.

##### Unwiderrufliche Kreditzusagen

Unwiderrufliche Kreditzusagen bestehen bei der Santander Consumer Bank in Höhe von 591.719 TEuro. Diese betreffen im Wesentlichen Raten- und Hypothekarkredite. Die Kreditzusagen führen in der Regel kurzfristig zu einem Liquiditätsabfluss. Die Vorteile dieser Kreditzusagen beinhalten die Generierung von zukünftigen Zinserträgen.

##### Eventualverbindlichkeiten

Der Posten enthält Bürgschaften in Höhe von 38.309 TEuro. Risiken aus der Inanspruchnahme von Eventualverbindlichkeiten sind durch eine Risikorückstellung abgebildet.

##### Andere Verpflichtungen

Andere Verpflichtungen bestehen ausschließlich in Form unwiderruflicher Kreditzusagen.

Es bestehen keine besonderen Ausfallrisiken aufgrund von unwiderruflichen Kreditzusagen.

Die unwiderruflichen Kreditzusagen führen kurzfristig zu einem Liquiditätsabfluss.

##### Derivate

Zum Bilanzstichtag bestehen 145 Zinssatz-Swaps mit einem Nominalbetrag von insgesamt 6.773.434 TEuro. Diese Kontrakte dienen der Steuerung von Zinsänderungsrisiken. Unter Berücksichtigung der Summe der positiven Zeitwerte (exkl. Stückzinsen) in Höhe von 5.800 TEuro und

der Summe der negativen Zeitwerte (exkl. Stückzinsen) in Höhe von 280.663 TEuro ergibt sich insgesamt ein negativer Betrag (exkl. Stückzinsen) in Höhe von 274.863 TEuro.

Fünf der oben genannten Zinssatz-Swaps wurden im Rahmen von Forderungsverkäufen als Back-to-Back-Swaps abgeschlossen. Zum Abschlussstichtag weisen diese Swaps ein Volumen von insgesamt 1.253.434 TEuro aus. Noch nicht valutierte Forward-Darlehen bestehen mit einem Nominalwert in Höhe von insgesamt 278.973 TEuro. Der beizulegende Zeitwert für ausstehende Forward-Darlehen ist positiv und beträgt 23.653 TEuro.

##### Sonstige Verpflichtungen

Die Bank hat hauptsächlich Mietverträge und sonstige Vertragsverpflichtungen über Geschäftsräume und Betriebs- und Geschäftsausstattung abgeschlossen. Darüber hinaus bestehen insbesondere Leasingverträge für die Betriebs- und Geschäftsausstattung und die Dienstfahrzeuge bei der Santander Consumer Leasing GmbH. Im Geschäftsjahr 2014 sind hierfür insgesamt Verwaltungsaufwendungen in Höhe von 55.841 TEuro entstanden.

Der Zweck der Verträge ist die Finanzierung und Beschaffung von betriebsnotwendigem Anlagevermögen. Die bestehenden Verpflichtungen aus Miet- und Leasingverträgen belaufen sich für das Geschäftsjahr 2015 auf 57.706 TEuro (davon gegenüber verbundenen Unternehmen: 7.854 TEuro) bei Restlaufzeiten bis zu 13 Jahren. Ähnliche Belastungen werden in den Folgejahren erwartet.

Risiken könnten durch den Abschluss teurerer Abschlussverträge zu höheren Kosten nach dem Auslaufen dieser Verträge entstehen.

Vorteile, die zu der Entscheidung zur Durchführung bzw. Beibehaltung dieser Geschäfte geführt haben, sind hauptsächlich in der für die Bank nicht notwendigen Kapitalbindung bei der Beschaffung des betriebsnotwendigen Anlagevermögens zu sehen. Darüber hinaus ergibt sich durch die Leasingfinanzierung für die Bank die Möglichkeit der kurzfristigen Sicherung des aktuellen technischen Entwicklungsstandes; zudem kann die Bank hierdurch das Verwertungsrisiko vermeiden.

##### Auslagerung von Unternehmensteilen

Die Santander Consumer Bank AG bedient sich externer Dienstleister, überwiegend im Konzernverbund der Banco Santander S. A., z.B. für die Bereitstellung von IT-Dienstleistungen, für die Abwicklung von Back-Office-Prozessen und für die Buchhaltung. Das Gesamtportfolio an ausgelagerten Dienstleistungen ist jedoch weitestgehend stabil geblieben.

Zum Bilanzstichtag sind 28 Auslagerungspartner als wesentlich im Sinne des § 25b KWG eingestuft worden.

Das Outsourcing Office, welches als Zentralstelle im Bereich Bankorganisation angesiedelt ist, führt ein regelmäßiges Monitoring dieser Maßnahmen durch.

Unter Berücksichtigung der Ergebnisse der internen Kontrollsysteme der auslagerungsverantwortlichen Fachbereiche erstellt das Outsourcing Office einen jährlichen Outsourcing Report. Neben sonstigen operationellen Risiken wurde insbesondere der Ausfall von Dienstleistern sowie die (Nicht-)Einhaltung der Datenschutzbestimmungen als potentielle Risikofaktoren identifiziert.

Die Vorteile bei allen Auslagerungen ergeben sich in der Spezialisierung (Steigerung der Qualität der Dienstleistung) sowie der Preis- und Kostenoptimierung für die Erbringung der Dienstleistung.

Für die wesentlichen Auslagerungen sind im Geschäftsjahr 2014 insgesamt Aufwendungen in Höhe von 192.067 TEuro entstanden.

Die Laufzeit der Verträge bewegt sich in der Bandbreite von 1 Jahr bis unbefristet. Die längste Kündigungsfrist beträgt 12 Monate zum Jahresende.

##### Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Neben den oben genannten außerbilanziellen Geschäften könnten sich aus der Mitgliedschaft im Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. sowie aus der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH neben den laufenden Beiträgen weitere Verpflichtungen ergeben. Zudem ergeben sich aus der mit dem Restrukturierungsfondsgesetz eingeführten Bankenabgabe weitere finanzielle Verpflichtungen.

#### IV. Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung

##### Aufwendungen

###### Zinsaufwendungen

In den Zinsaufwendungen sind 15.447 TEuro aus der Aufzinsung von Rückstellungen enthalten.

###### Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen beinhalten insbesondere Aufwendungen für die Rückerstattung von Kreditbearbeitungsgebühren in Höhe von 454.625 TEuro. Darüber hinaus sind auch Aufwendungen enthalten für operative Risiken, etwa Schadensfälle oder Kulanzzahlungen in Höhe von 9.779 TEuro.

###### Steuern vom Einkommen und vom Ertrag

Für die Bundesrepublik Deutschland besteht seit dem 01.01.1993 eine steuerliche Organschaft mit der Santander Consumer Holding GmbH, Mönchengladbach, als Organträgerin. Die Organschaft umfasst die Körperschaft-, Gewerbe- und Umsatzsteuer.

##### Erträge

###### Zinserträge

In den Zinserträgen sind 147 TEuro aus der Abzinsung von Rückstellungen enthalten.

###### Sonstige betriebliche Erträge

Der Posten beinhaltet im Wesentlichen periodenfremde Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen in Höhe von 46.196 TEuro, Erträge gegenüber verbundenen Unternehmen aufgrund von Kostenerstattungen in Höhe von 7.175 TEuro sowie Erstattungen aus der Abwicklung von Schadenfällen in Höhe 6.899 TEuro.

##### Währungsumrechnung

Die Erfolgsbeiträge aus der Währungsumrechnung haben das sonstige betriebliche Ergebnis um 60 TEuro (netto) erhöht.

#### V. Sonstige Angaben

##### Dem Aufsichtsrat gehörten im Geschäftsjahr an:

*Gerd Schumeckers*

Meerbusch, ehemaliger Bankdirektor der Santander Consumer Bank AG, Vorsitzender

*Kai Neugebauer*

Hamburg, Bankangestellter, Arbeitnehmervertreter, Stv. Vorsitzender

*José Antonio Alvarez Alvarez*

Madrid, Bankdirektor der Banco Santander, S. A. ,Spanien (bis 28.02.2015)

*José Maria Fuster van Bendegem*

Madrid, Bankdirektor der Banco Santander, S. A., Spanien

*Magdalena Sofia Salarich Fernández de Valderrama*

Madrid, Bankdirektorin der Santander Consumer Finance S. A., Spanien

*Inés Serrano González*

Madrid, Bankdirektorin der Santander Consumer Finance S. A., Spanien

*Juan Guitard Marín*

Madrid, Bankdirektor der Banco Santander, S. A., Spanien

*Adelheid Sailer-Schuster*

Berlin, Senior Advisor der Santander Consumer Finance S. A., Spanien (seit 1.3.2015)

*Volker Baumgarten*  
Mönchengladbach, Bankangestellter,  
Arbeitnehmervertreter (bis 31.1.2015)

*Klaus Holz*  
Essen, Gewerkschaftssekretär, Arbeitnehmervertreter

*Marion Johl-Roesing*  
Hamburg, Bankangestellte, Arbeitnehmervertreterin

*Frank Mones*  
Mönchengladbach, Bankangestellter,  
Arbeitnehmervertreter

*Jörg Reinbrecht*  
Hannover, Gewerkschaftssekretär,  
Arbeitnehmervertreter

#### **Dem Vorstand gehörten im Geschäftsjahr an:**

*Ulrich Leuschner*  
Königswinter, Vorstandsvorsitzender

*Oliver Burda*  
Mönchengladbach, stv. Vorstandsvorsitzender

*Walter Donat*  
Düsseldorf, Mitglied des Vorstandes

*José María Echanove Labanda*  
Düsseldorf, Mitglied des Vorstandes

*Pedro de Elejabeitia*  
Frankfurt am Main, Mitglied des Vorstandes

*Javier Gamarra*  
Düsseldorf, Mitglied des Vorstandes (bis 31.12.2014)

*Thomas Hanswillemenke*  
Dormagen, Mitglied des Vorstandes

*Dr. Arnd Verleger*  
Meerbusch, Mitglied des Vorstandes

#### **Dritten erbrachte Dienstleistungen**

Für von Dritten erbrachte Dienstleistungen wurden Erträge in Höhe von 482.018 TEuro vereinnahmt. Diese stehen im Zusammenhang mit Dienstleistungen wie Depotverwaltung, Vermögensverwaltung sowie der Vermittlung von Versicherungen oder Bausparverträgen.

#### **Anzahl der Mitarbeiter im Jahresdurchschnitt**

Im Jahresdurchschnitt waren bei der Santander Consumer Bank AG 3.600 Mitarbeiter beschäftigt, davon 1.836 weibliche und 1.764 männliche Angestellte.

#### **Bezüge von Vorstand und Aufsichtsrat**

Die Gesamtbezüge der Vorstandsmitglieder betragen im Geschäftsjahr 5.403 TEuro. Den früheren Mitgliedern und Hinterbliebenen wurden Gesamtbezüge in Höhe von 1.299 TEuro gewährt. Für die früheren Mitglieder des Vorstandes betragen die Pensionsrückstellungen zum Bilanzstichtag 17.219 TEuro. In den Gesamtbezügen der Vorstandsmitglieder sind 277 TEuro Bonus in Form von Aktien mit einjähriger Haltefrist enthalten sowie 832 TEuro, die als Deferred Bonus erst in den kommenden drei Jahren ausbezahlt werden. Der Deferred Bonus enthält weitere 416 TEuro in Form von Aktienbezügen. Der Bonus 2014 umfasst insgesamt 112.062 Aktien mit einem beizulegenden Zeitwert von 693 TEuro. Die Santander Consumer Bank AG bezahlte dem Aufsichtsrat im Geschäftsjahr 2014 Sitzungsgelder in Höhe von insgesamt 12 TEuro für seine Tätigkeit.

#### **Mitgliedern des Vorstands und des Aufsichtsrats gewährte Vorschüsse und Kredite**

Gegenüber Mitgliedern des Vorstands bestand zum Bilanzstichtag ein offener Saldo gemäß § 15 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 KWG in Höhe von 11 TEuro. Zum Bilanzstichtag bestand ebenfalls ein offener Saldo gemäß § 15 Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 KWG in Höhe von 8 TEuro gegenüber Mitgliedern des Aufsichtsrats.

#### **Geografische Märkte**

Märkte, die sich aus geografischer Sicht wesentlich unterscheiden, liegen nicht vor.

#### **Gesamthonorar des Abschlussprüfers**

Das Gesamthonorar des Abschlussprüfers betrug 2.021 TEuro ohne Umsatzsteuer. Die Aufwendungen gliedern sich wie folgt:

Honorare für die Abschlussprüfungsleistungen	
davon für das Vorjahr: (56,8 TEuro)	1.671 TEuro
andere Bestätigungsleistungen	325 TEuro
sonstige Leistungen	25 TEuro.

#### **Wesentliche Verträge**

Mit Wirkung zum 01.01.2004 wurde ein Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag zwischen der Santander Consumer Finance Germany GmbH, Mönchengladbach, und der Santander Consumer Bank AG abgeschlossen. Die Santander Consumer Finance Germany GmbH wurde mit Wirkung zum 01.01.2009 auf die Santander Consumer Holding GmbH verschmolzen. Der Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag besteht ab diesem Zeitpunkt mit der Santander Consumer Holding GmbH fort.

Der mit der Santander Consumer Holding GmbH bestehende Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag vom 23.12.2003 ist geändert durch Vertrag vom 02.12.2014. Dieser Änderung hat die Hauptversammlung am 09.12.2014 zugestimmt.

#### **Angaben nach CRR und § 26a KWG**

Die Kapitalrendite betrug im Geschäftsjahr 0,28 %. Hinsichtlich der nach Teil 8 der CRR offenzulegenden Angaben, die nicht im Jahresabschluss enthalten sind, verweisen wir auf unseren Offenlegungsbericht, der auf unserer Internetseite veröffentlicht wird (auf unserer Homepage im Pressecenter unter Geschäftsberichte, Sonstige Berichte, Link: <http://unternehmen.santander.de/de/pressebereich/geschftsbericht/geschaeftsbericht.html>).

#### **Konzernabschluss**

Muttergesellschaft ist die Santander Consumer Holding GmbH, Mönchengladbach. Sie wird in den Konsolidierungskreis der Banco Santander S.A., Santander, Spanien, mit einbezogen.

Der Konzernabschluss des obersten Mutterunternehmens wird im elektronischen Bundesanzeiger veröffentlicht (als Befreiender Konzernabschluss gemäß § 291 HGB der Santander Consumer Holding GmbH).

#### **Gewinnabführung**

Aufgrund des Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrags wurden an die Santander Consumer Holding GmbH, Mönchengladbach, von der Santander Consumer Bank AG ein Gewinn für das Geschäftsjahr 2014 in Höhe von 108.430 TEuro sowie Zinsen aus einer stillen Beteiligung in Höhe von 1.534 TEuro (vor Abzug von Kapitalertragsteuer und Solidaritätszuschlag) abgeführt.

Mönchengladbach, den 12. März 2015

Der Vorstand

  
Leuschner

  
Burda

  
de Elejabeitia

  
Donat

  
Echanove Labanda

  
Hanswillemenke

  
Dr. Verleger

## Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der Santander Consumer Bank Aktiengesellschaft, Mönchengladbach, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2014 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften liegen in der Verantwortung des Vorstands der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung gemäß § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen des Vorstands sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss der Santander Consumer Bank Aktiengesellschaft, Mönchengladbach, den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Düsseldorf, den 15.04.2015

Deloitte & Touche GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

(Dr. Braun)  
Wirtschaftsprüfer

(ppa. Ertl)  
Wirtschaftsprüfer



## Santander in Deutschland

### **Santander Consumer Bank AG**

Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060599, Fax +49 2161 9065598

### **Santander Direkt Bank**

Zweigniederlassung der Santander Consumer Bank AG  
Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060622, Fax +49 2161 9065623

### **Santander Bank**

Zweigniederlassung der Santander Consumer Bank AG  
Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 69 203030707, Fax +49 69 153250033

### **Consumer Financial Services**

Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 690-7650

### **Händler-Vertriebs-Center**

Steinplatz 1  
10623 Berlin  
Telefon +49 30 99194982-0

Düsseldorfer Straße 40  
65760 Eschborn  
Telefon +49 6196 9349949-0

Sachsenstraße 5  
20097 Hamburg  
Telefon +49 40 21107679-0

Hildesheimer Straße 19  
30169 Hannover  
Telefon +49 511 99987757-0

Kohlenstraße 2  
04107 Leipzig  
Telefon +49 341 9919989-0

Fliethstraße 67-69  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 2729797-0

Sonnenstraße 14 a  
80331 München  
Telefon +49 89 21909858-0

Neue Brücke 1  
70173 Stuttgart  
Telefon +49 711 99598047-0

### **Service-Center**

**Bürstner finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060233

### **Service-Center**

**Dethleffs Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060238

### **Service-Center**

**EURA MOBIL Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060235

### **Service-Center**

**Harley-Davidson Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 27297970

### **Service-Center**

**Husqvarna Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060599

### **Service-Center**

**Hymer-finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060232

### **Service-Center**

**Infiniti Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060220

### **Service-Center**

**Kawasaki Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060220

### **Service-Center**

**Kia Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060599

### **Service-Center**

**KTM Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060220

### **Service-Center**

**LMC Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060230

### **Service-Center**

**Mazda Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060599

### **Service-Center**

**Peugeot Scooters Finance**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060599

### **Service-Center**

**Suzuki Leasing**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060202

### **Service-Center**

**VOLVO CAR  
FINANCIAL SERVICES**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060599

### **Service-Center**

**YAMAHA MOTOR  
FINANCIAL SERVICES**  
Santander-Platz 1  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060220

### **Vertriebs-Center**

**Online-Finanzierung**  
Fliethstraße 67-69  
41061 Mönchengladbach  
Telefon +49 2161 9060206

## Filialen Santander Consumer Bank

Hansemannplatz 1 52062 Aachen Telefon +49 241 47993-0	Carl-Schurz-Straße 51 13597 Berlin-Spandau Telefon +49 30 330962-0	Carolastraße 1 09111 Chemnitz Telefon +49 371 46168-22	Markt 23 52349 Düren Telefon +49 2421 40795-0	Petersstraße 36-38 09599 Freiberg Telefon +49 3731 79837-0	Lange Straße 15 17489 Greifswald Telefon +49 3834 34502-0	Hirschstraße 13 63450 Hanau Telefon +49 6181 50701-0	Grietgasse 22 07743 Jena Telefon +49 3641 5688-0
Bahnhofstraße 7-9 73430 Aalen Telefon +49 7361 88960-0	Prinzenallee 89-90 13357 Berlin-Wedding Telefon +49 30 497693-0	Mühlenstraße 21 49661 Cloppenburg Telefon +49 4471 17669-0	Berliner Allee 47 40212 Düsseldorf Telefon +49 211 1376-0	Bismarckallee 4 79098 Freiburg Telefon +49 761 38831-0	Hindenburgstraße 31 51643 Gummersbach Telefon +49 2261 20434-0	Hildesheimer Straße 19 30169 Hannover Telefon +49 511 28003-0	Schneiderstraße 12 67655 Kaiserslautern Telefon +49 631 370923-0
Löherstraße 2 63739 Aschaffenburg Telefon +49 6021 58113-0	Badensche Straße 44 10715 Berlin-Wilmersdorf Telefon +49 30 850000-0	Karl-Liebknecht-Straße 7 03046 Cottbus Telefon +49 355 38351-6	Querstraße 23 99817 Eisenach Telefon +49 3691 7248-0	Karlstraße 19 88045 Friedrichshafen Telefon +49 7541 30063-0	Königstraße 23 33330 Gütersloh Telefon +49 5241 21219-0	Limmerstraße 51 30451 Hannover Telefon +49 511 306998-0	Karlstraße 3-5 76133 Karlsruhe Telefon +49 721 1817-0
Halderstraße 27 86150 Augsburg Telefon +49 821 32908-0	Alfred-Bozi-Straße 23 33602 Bielefeld Telefon +49 521 52096-0	Elisabethenstraße 29 64283 Darmstadt Telefon +49 6151 177369-0	Große Straße 55 26721 Emden Telefon +49 4921 97099-0	Rabanusstraße 7 36037 Fulda Telefon +49 661 960906-0	Kampstraße 24 58095 Hagen Telefon +49 2331 37709-0	Kurfürsten-Anlage 19/1 69115 Heidelberg Telefon +49 6221 13883-0	Kaiserstraße 50 76133 Karlsruhe Telefon +49 721 982186-0
Marktstraße 39 70372 Bad Cannstatt Telefon +49 711 633576-0	Südring 14 44787 Bochum Telefon +49 234 96413-0	Am Pferdemarkt 12 94469 Deggendorf Telefon +49 991 289861-0	Neuwerkstraße 45-46 99084 Erfurt Telefon +49 361 22040-0	Schwabacher Straße 8-10 90762 Fürth Telefon +49 911 723037-0	Geiststraße 1 06108 Halle Telefon +49 345 23349-0	Bahnhofstraße 1 74072 Heilbronn Telefon +49 7131 9973-0	Königsplatz 57 34117 Kassel Telefon +49 561 71290-0
Karl-Marx-Straße 7 02625 Bautzen Telefon +49 3591 2793-0	August-Bebel-Platz 1 44866 Bochum-Wattenscheid Telefon +49 2327 40700-0	Lange Straße 1 27749 Delmenhorst Telefon +49 4221 49096-0	Bahnhofplatz 6 91054 Erlangen Telefon +49 9131 97314-0	Marienplatz 2 a 82467 Garmisch-Partenkirchen Telefon +49 8821 18423-0	Martinstraße 11 06108 Halle Telefon +49 345 23261-0	Lindenstraße 3 38350 Helmstedt Telefon +49 5351 5897-0	Kronenstraße 20-22 87435 Kempten Telefon +49 831 51240-0
Rodensteinstraße 9 64625 Bensheim Telefon +49 6251 98880-0	Bonngasse 29 53111 Bonn Telefon +49 228 98512-0	Zerbster Straße 32 06844 Dessau Telefon +49 340 85076-3	Huysenallee 11 45128 Essen Telefon +49 201 81016-0	Ebertstraße 20 45879 Gelsenkirchen Telefon +49 209 17097-0	Glockengießerwall 16 20095 Hamburg Telefon +49 40 333054-0	Bebelstraße 6 44623 Herne Telefon +49 2323 58933-0	Dreiecksplatz 6 24105 Kiel Telefon +49 431 57062-0
Schönhauser Allee 85 10439 Berlin Telefon +49 30 443806-0	Steinstraße 41 14776 Brandenburg Telefon +49 3381 20860-0	Kölner Straße 57 41539 Dormagen Telefon +49 2133 22830-0	Küferstraße 54 73728 Esslingen Telefon +49 711 901226-0	Laasener Straße 1 07545 Gera Telefon +49 365 83955-0	Mohnhof 5 21029 Hamburg Telefon +49 40 334754-0	Schuhstraße 29 31134 Hildesheim Telefon +49 5121 20687-0	Clemensstraße 26-30 56068 Koblenz Telefon +49 261 303849-0
Frankfurter Allee 70 10247 Berlin-Friedrichshain Telefon +49 30 422829-0	Schützenstraße 4 38100 Braunschweig Telefon +49 531 24317-0	Brüderweg 60 44135 Dortmund Telefon +49 231 55004-0	Große Straße 33 24937 Flensburg Telefon +49 461 807233-0	Neuenweg 19 35390 Gießen Telefon +49 641 97298-0	Lüneburger Straße 1 21073 Hamburg Telefon +49 40 334753-0	Kirchplatz 2 95028 Hof Telefon +49 9281 83919-0	Hohenstaufenring 4-6 50674 Köln Telefon +49 221 20301-0
Senftenberger Straße 1 12627 Berlin-Hellersdorf Telefon +49 30 992883-0	Schüsselkorb 26-27 28195 Bremen Telefon +49 421 32903-0	Königsbrücker Straße 49 01099 Dresden Telefon +49 351 80842-0	Taunusanlage 21 60325 Frankfurt/Main Telefon +49 69 170006-0	Bleichstraße 3 73033 Göppingen Telefon +49 7161 65864-3	Fuhlsbüttler Straße 116 22305 Hamburg Telefon +49 40 389018-0	Holzmarkt 7 85049 Ingolstadt Telefon +49 841 881797-0	Herzogstraße 26-28 50667 Köln Telefon +49 221 272748-0
Bölschestraße 63 12587 Berlin-Köpenick Telefon +49 30 2439093-0	Lloydstraße 31 27568 Bremerhaven Telefon +49 471 982174-0	Wiener Platz 8 01069 Dresden Telefon +49 351 31804-0	Hostatostraße 4 a 65929 Frankfurt/Main Telefon +49 69 330003-0	Hokenstraße 18 38640 Goslar Telefon +49 5321 3483-0	Bäckerstraße 43 31785 Hameln Telefon +49 5151 93683-0	Poth 2 58638 Iserlohn Telefon +49 2371 47828-0	Bonner Straße 15-17 50677 Köln Telefon +49 221 936439-0
Hermannplatz 5-6 10967 Berlin-Neukölln Telefon +49 30 688742-0	Mauernstraße 41 29221 Celle Telefon +49 5141 9259-0	Friedrich-Wilhelm-Straße 89 47051 Duisburg Telefon +49 203 99257-0	Carl-Philipp-Emanuel-Bach-Straße 20 15230 Frankfurt/Oder Telefon +49 335 60693-0	Weender Straße 102 37073 Göttingen Telefon +49 551 507644-0	Theodor-Heuss-Platz 15 59065 Hamm Telefon +49 2381 48209-0	Feldschmiede 83 25524 Itzehoe Telefon +49 4821 40803-0	Rheinstraße 109 47798 Krefeld Telefon +49 2151 36098-0

Niederstraße 37 47829 Krefeld-Uerdingen Telefon +49 2151 36327-0	N 7, 10 68161 Mannheim Telefon +49 621 12993-0	Oberstraße 130 41460 Neuss Telefon +49 2131 717991-0	Echternplatz 13 31224 Peine Telefon +49 5171 58563-0	In den Blumentriften 21 38226 Salzgitter Telefon +49 5341 8497-0	Konstantinstraße 8-10 54290 Trier Telefon +49 651 997920-0	Porschestraße 90 38440 Wolfsburg Telefon +49 5361 84804-0
Altstadt 103 84028 Landshut Telefon +49 871 965637-0	Freiheitstraße 24 40822 Mettmann Telefon +49 2104 91230-0	Hauptstraße 93 67433 Neustadt Telefon +49 6321 95601-0	Westliche Karl-Friedrich-Straße 47 75172 Pforzheim Telefon +49 7231 15445-0	Spitalstraße 39 97421 Schweinfurt Telefon +49 9721 29210-0	Kölner Straße 46-48 53840 Troisdorf Telefon +49 2241 12647-0	Stephansgasse 7 67547 Worms Telefon +49 6241 20008-0
Nordstraße 1 04105 Leipzig Telefon +49 341 21639-0	Bismarckstraße 84 41061 Mönchengladbach Telefon +49 2161 6940-0	Marktstraße 18 56564 Neuwied Telefon +49 2631 46230-0	Hauptstraße 9 a 66953 Pirmasens Telefon +49 6331 68888-0	Platz der Freiheit 20 19053 Schwerin Telefon +49 385 73105-0	Frauenstraße 14 89073 Ulm Telefon +49 731 92282-0	Hofkamp 38 42103 Wuppertal Telefon +49 202 49398-0
Martin-Luther-Ring 3-5 04109 Leipzig Telefon +49 341 98223-0	Harmoniestraße 11 41236 Mönchengladbach-Rheydt Telefon +49 2166 12852-0	Bahnhofstraße 20 99734 Nordhausen Telefon +49 3631 46222-0	Jägerstraße 17-18 14467 Potsdam Telefon +49 331 20123-7	Holzgasse 40 53721 Siegburg Telefon +49 2241 26157-0	Massener Straße 30 59423 Unna Telefon +49 2303 96099-0	Rolingswerth 12 42275 Wuppertal Telefon +49 202 255099-0
Breidenbachstraße 10 51373 Leverkusen Telefon +49 214 840117-0	Löhberg 80 45468 Mülheim an der Ruhr Telefon +49 208 45938-0	Lorenzer Straße 9 90402 Nürnberg Telefon +49 911 24403-0	Kaiserwall 17 45657 Recklinghausen Telefon +49 2361 30293-0	Koblenzer Straße 45-47 57072 Siegen Telefon +49 271 23203-0	Grünstraße 5-7 42551 Velbert Telefon +49 2051 93449-0	Theaterstraße 14 97070 Würzburg Telefon +49 931 35523-0
Dr.-Wolff-Straße 2 65549 Limburg Telefon +49 6431 49575-0	Sonnenstraße 33 80331 München Telefon +49 89 552524-0	Marktstraße 64 46045 Oberhausen Telefon +49 208 85901-0	Bismarckplatz 5 93047 Regensburg Telefon +49 941 58537-0	Böblinger Straße 1 71063 Sindelfingen Telefon +49 7031 688466-0	Niedere Straße 92 78050 Villingen-Schwenningen Telefon +49 7720 81991-0	Kornmarkt 7 08056 Zwickau Telefon +49 375 274218-0
Königstraße 41 23552 Lübeck Telefon +49 451 296309-0	Orleansplatz 6 81667 München Telefon +49 89 680781-3	Marktplatz 14 63065 Offenbach Telefon +49 69 850907-0	Listplatz 2 72764 Reutlingen Telefon +49 7121 93073-6	Im Gambrinus 1-3 78224 Singen Telefon +49 7731 7913-0	Westernstraße 2 38855 Wernigerode Telefon +49 3943 6932-0	
Bahnhofstraße 31 71638 Ludwigsburg Telefon +49 7141 79617-0	Gleichmannstraße 5 a/b 81241 München Telefon +49 89 892168-0	Klosterstraße 1 a 77652 Offenburg Telefon +49 781 966799-0	Albtorplatz 3 72764 Reutlingen Telefon +49 7121 99423-0	Hauptstraße 20-22 42651 Solingen Telefon +49 212 221437-0	Friedrichstraße 2-4 46483 Wesel Telefon +49 281 164944-0	
Ludwigstraße 40 67059 Ludwigshafen Telefon +49 621 592966-0	Leopoldstraße 153 80804 München Telefon +49 89 361946-0	Schüttingstraße 9 26122 Oldenburg Telefon +49 441 21902-0	Prinzregentstraße 18 83022 Rosenheim Telefon +49 8031 35240-0	Schulgasse 2 67346 Speyer Telefon +49 6232 49919-0	Dotzheimer Straße 12 65185 Wiesbaden Telefon +49 611 16699-0	
Otto-von-Guericke-Straße 86 a 39104 Magdeburg Telefon +49 391 56837-0	Bergstraße 10 48143 Münster Telefon +49 251 48464-0	Bernauer Straße 29 16515 Oranienburg Telefon +49 3301 42400-0	Gertrudenstraße 1-2 18057 Rostock Telefon +49 381 20862-0	Heilgeiststraße 79 18439 Stralsund Telefon +49 3831 46399-0	Marktstraße 68 26382 Wilhelmshaven Telefon +49 4421 75504-0	
Große Bleiche 23 55116 Mainz Telefon +49 6131 28772-0	Turmstraße 23 17033 Neubrandenburg Telefon +49 395 45556-0	Johannisstraße 115 49074 Osnabrück Telefon +49 541 33574-0	Bahnhofstraße 47-49 65428 Rüsselsheim Telefon +49 6142 81081-0	Neue Brücke 1 70173 Stuttgart Telefon +49 711 18745-0	Krämerstraße 29 23966 Wismar Telefon +49 3841 25773-0	
E 2, 1-3 68159 Mannheim Telefon +49 621 15091-0	Kuhberg 32 24534 Neumünster Telefon +49 4321 20692-0	Schildern 14 33098 Paderborn Telefon +49 5251 14267-0	Sulzbachstraße 16-18 66111 Saarbrücken Telefon +49 681 30307-0	Gothaerstraße 9-11 98527 Suhl Telefon +49 3681 88799-0	Ruhrstraße 13-15 58452 Witten Telefon +49 2302 28244-0	

## Filialen Santander Bank

Theaterstraße 1-3 52062 Aachen Telefon +49 241 4772-0	Schloßstraße 37 12163 Berlin-Steglitz Telefon +49 30 79015-0	Berliner Freiheit 3 a 28327 Bremen Telefon +49 421 43620-0	Schenkelstraße 11 52349 Düren Telefon +49 2421 181-0	Tituscorso 2 a 60439 Frankfurt/Main Telefon +49 69 587002-0	Heegbarg 6 22391 Hamburg Telefon +49 40 2109113-0	Berliner Straße 22 32052 Herford Telefon +49 5221 5909-0	Chlodwigplatz 3 50678 Köln Telefon +49 221 931235-0
Marktstraße 45 72458 Albstadt Telefon +49 7431 9098-0	Tempelhofer Damm 141 12099 Berlin-Tempelhof Telefon +49 30 757950-0	Gerhard-Rohlf's-Straße 3-6 28757 Bremen Telefon +49 421 66947-0	Schadowstraße 70 40212 Düsseldorf Telefon +49 211 17704-0	Leipziger Straße 61 60487 Frankfurt/Main Telefon +49 69 715897-0	Schloßmühlendamm 8-10 21073 Hamburg Telefon +49 40 767008-0	Bahnhofstraße 64 44623 Herne Telefon +49 2323 1780-0	Neusser Straße 260 50733 Köln Telefon +49 221 973118-0
Friedrich-/Ecke Luitpoldstraße 63739 Aschaffenburg Telefon +49 6021 3891-0	Müllerstraße 32 a 13353 Berlin-Wedding Telefon +49 30 450193-0	Markt 12 50321 Brühl Telefon +49 2232 94540-0	Neusser Straße 82 40219 Düsseldorf Telefon +49 211 30083-0	Friedrichring 34 a 79098 Freiburg Telefon +49 761 36808-0	Möllner Landstraße 3 a 22111 Hamburg Telefon +49 40 736089-0	Frankfurter Straße 44 a 63150 Heusenstamm Telefon +49 6104 939-3	Aachener Straße 541-543 50933 Köln Telefon +49 221 949740-0
Kleine Grottenau 1 86150 Augsburg Telefon +49 821 32907-0	Berliner Allee 68 13088 Berlin-Weißensee Telefon +49 30 962737-0	Markt 4 09111 Chemnitz Telefon +49 371 46101-0	Gumbertstraße 94 40229 Düsseldorf Telefon +49 211 92194-0	Karlstraße 37 88045 Friedrichshafen Telefon +49 7541 7000-0	Fuhlsbüttler Straße 416 22309 Hamburg Telefon +49 40 63308-0	Rathausstraße 15 31134 Hildesheim Telefon +49 5121 1686 -0	Kalker Hauptstraße 135 51103 Köln Telefon +49 221 98579-0
Louisenstraße 101 61348 Bad Homburg Telefon +49 6172 6648-0	Clayallee 328-334 14169 Berlin-Zehlendorf Telefon +49 30 816865-0	Schloßkirchplatz 2 03046 Cottbus Telefon +49 355 7817-3	Blücherstraße 1 a 40477 Düsseldorf Telefon +49 211 44932-0	Bahnhofstraße 36-38 45879 Gelsenkirchen Telefon +49 209 9253-0	Große Bergstraße 219 22767 Hamburg Telefon +49 40 306825-0	Theresienstraße 8 85049 Ingolstadt Telefon +49 841 93405-0	Wessenbergstraße 13 78462 Konstanz Telefon +49 7531 9044-0
Markt 11 23611 Bad Schwartau Telefon +49 451 8808-488	Niederwall 8 33602 Bielefeld Telefon +49 521 5250-0	Rheinstraße 16 a 64283 Darmstadt Telefon +49 6151 1009-0	Hauptstraße 32 40597 Düsseldorf Telefon +49 211 99556-0	Lindenplatz 1 35390 Gießen Telefon +49 641 3005-0	Weststraße 26 59065 Hamm Telefon +49 2381 92592-0	Eisenbahnstraße 12 67655 Kaiserslautern Telefon +49 631 36244-0	Rheinstraße 40-42 47799 Krefeld Telefon +49 2151 6392-0
Präsidentenstraße 31 59192 Bergkamen Telefon +49 2307 98398-0	St.-Georg-Platz 14 46399 Bocholt Telefon +49 2871 2503-0	Neustraße 70 46535 Dinslaken Telefon +49 2064 4176-0	Heyestraße 130 40625 Düsseldorf Telefon +49 211 92900-0	Marktstraße 11 73033 Göppingen Telefon +49 7161 6000-0	Am Freiheitsplatz 14 63450 Hanau Telefon +49 6181 2904-0	Karlstraße 22-24 76133 Karlsruhe Telefon +49 721 9179-0	Marktplatz 13 30880 Laatzen Telefon +49 511 98278-0
Leipziger Straße 96 10117 Berlin Telefon +49 30 253762-0	Huestraße 30 44787 Bochum Telefon +49 234 918-0	Kampstraße 36 44137 Dortmund Telefon +49 231 5488-0	Schlösserstraße 20-22 99084 Erfurt Telefon +49 361 6576-0	Stumpfbiel 7-9 37073 Göttingen Telefon +49 551 4951-0	An der Börse 3 30159 Hannover Telefon +49 511 95919-0	Wolfsschlucht 18 a 34117 Kassel Telefon +49 561 71207-0	Hauptstraße 123 40764 Langenfeld Telefon +49 2173 903-3
Budapester Straße 37 10787 Berlin Telefon +49 30 398212-0	Oxfordstraße 15 53111 Bonn Telefon +49 228 9847-0	Am Oelpfad 1-3 44263 Dortmund Telefon +49 231 941166-0	Lindenallee 6-8 45127 Essen Telefon +49 201 1701-0	Elberfelder Straße 12 58095 Hagen Telefon +49 2331 382-0	Georgstraße 15 30159 Hannover Telefon +49 511 16386-0	Bahnhofstraße 23 87435 Kempten/Allgäu Telefon +49 831 25298-0	Dittrichring 18-20 a 04109 Leipzig Telefon +49 341 214060-0
Alt-Köpenick 19 12555 Berlin-Köpenick Telefon +49 30 658874-0	Am Michaelshof 4 b 53177 Bonn Telefon +49 228 95728-0	Ferdinandplatz 1-2 01069 Dresden Telefon +49 351 49472-0	Vogelheimer Straße 7 45326 Essen Telefon +49 201 83326-0	Leipziger Straße 85 a 06108 Halle Telefon +49 345 21772-0	Vahrenwalder Straße 106-108 30165 Hannover Telefon +49 511 961798-0	Holstenstraße 104 24103 Kiel Telefon +49 431 9818-0	Hauptstraße 92 51373 Leverkusen Telefon +49 214 83031-0
Karl-Marx-Straße 109 12043 Berlin-Neukölln Telefon +49 30 688745-0	Hagenmarkt 8 38100 Braunschweig Telefon +49 531 48001-0	Düsseldorfer Straße 29 47051 Duisburg Telefon +49 203 2868-0	Martinstraße 2-4 73728 Esslingen Telefon +49 711 39006-0	Dammstorstraße 14 20354 Hamburg Telefon +49 40 696354-0	Rohrbacher Straße 3 69115 Heidelberg Telefon +49 6221 9019-0	Schloßstraße 46 56068 Koblenz Telefon +49 261 1304-0	Marktplatz 12 79539 Lörrach Telefon +49 7621 1537-0
Carl-Schurz-Straße 28 13597 Berlin-Spandau Telefon +49 30 353912-0	Schüsselkorb 3 28195 Bremen Telefon +49 421 3663-0	Friedrich-Alfred-Straße 53 a 47226 Duisburg Telefon +49 2065 3038-0	Roßmarkt 10 60311 Frankfurt/Main Telefon +49 69 50689-0	Osterstraße 140 20255 Hamburg Telefon +49 40 401783-0	Lohtorstraße 27 74072 Heilbronn Telefon +49 7131 9327-0	Breite Straße 40-46 50667 Köln Telefon +49 221 91650-0	Klingenberg 6 23552 Lübeck Telefon +49 451 8808-0

Rathausplatz 23 58507 Lüdenscheid Telefon +49 2351 1804-0	Löhberg 45 45468 Mülheim a.d. Ruhr Telefon +49 208 44301-0	Damm 2 26135 Oldenburg Telefon +49 441 21011-0	Zehntstraße 22 97421 Schweinfurt Telefon +49 9721 2091-0	Marktstraße 57 26382 Wilhelmshaven Telefon +49 4421 1808-0
Bismarckstraße 112 67059 Ludwigshafen Telefon +49 621 59001-0	Tal 15 80331 München Telefon +49 89 122286-0	Kollegienwall 28 a/b 49074 Osnabrück Telefon +49 541 35786-0	Am Markt 7 19055 Schwerin Telefon +49 385 5102-0	Hinter Dem Rathaus 25 23966 Wismar Telefon +49 3841 2531-0
Lange Straße 76 44532 Lünen Telefon +49 2306 92880-0	Richard-Strauss-Straße 56 81677 München Telefon +49 89 926902-0	Exerzierplatzstraße 5 66953 Pirmasens Telefon +49 6331 5122-0	Sandstraße 19 57072 Siegen Telefon +49 271 5805-0	Beethovenstraße 6 58452 Witten Telefon +49 2302 2002-0
Ulrichplatz 9 39104 Magdeburg Telefon +49 391 56893-0	Roggenmarkt 14-16 48143 Münster Telefon +49 251 5901-0	Friedrich-Ebert-Straße 97 14467 Potsdam Telefon +49 331 2377-0	Planiestraße 19 71063 Sindelfingen Telefon +49 7031 7980-0	Porschestraße 35 a 38440 Wolfsburg Telefon +49 5361 2008-0
Stadthausstraße 9 55116 Mainz Telefon +49 6131 255-0	Frankfurter Straße 99-103 63263 Neu-Isenburg Telefon +49 6102 2990-0	Düsseldorfer Straße 22 40878 Ratingen Telefon +49 2102 208-6	Hauptstraße 44 42651 Solingen Telefon +49 212 2808-0	Hardtgasse 2 67547 Worms Telefon +49 6241 4264-0
Planken P3, 12-13 68161 Mannheim Telefon +49 621 1707-0	Großflecken 54 24534 Neumünster Telefon +49 4321 9409-4	Kaiserwall 46-48 45657 Recklinghausen Telefon +49 2361 5801-0	Calwer Straße 34 70173 Stuttgart Telefon +49 711 2055-0	Wall 28 42103 Wuppertal Telefon +49 202 49373-0
Freiberger Ring 12 68309 Mannheim Telefon +49 621 70092-0	Sebastianusstraße 6 41460 Neuss Telefon +49 2131 7058-0	Haidplatz 8 93047 Regensburg Telefon +49 941 5042-0	Main-Taunus-Zentrum 65843 Sulzbach Telefon +49 69 314067-0	Marktplatz 26 97070 Würzburg Telefon +49 931 39013-0
Bergstraße 52 45770 Marl Telefon +49 2365 9388-0	Rathausallee 72-74 22846 Norderstedt Telefon +49 40 535702-0	Alleestraße 33 42853 Remscheid Telefon +49 2191 439-0	Wengengasse 21-23 89073 Ulm Telefon +49 731 1529-0	Hauptmarkt 8 08056 Zwickau Telefon +49 375 27581-0
Bäckerstraße 9 32423 Minden Telefon +49 571 83781-0	Dr.-Kurt-Schumacher-Straße 16 90402 Nürnberg Telefon +49 911 2006-0	Am Ziegenmarkt 3 18055 Rostock Telefon +49 381 49299-0	Kronenstraße 38 78054 Villingen-Schwenningen Telefon +49 7720 3904-0	
Haagstraße 1-3 47441 Moers Telefon +49 2841 187-0	Marktstraße 96 46045 Oberhausen Telefon +49 208 85003-0	Marktstraße 10-14 65428 Rüsselsheim Telefon +49 6142 851-0	Bahnhofstraße 18 35576 Wetzlar Telefon +49 6441 9017-0	
Bismarckstraße 11 41061 Mönchengladbach Telefon +49 2161 248-0	Frankfurter Straße 54-62 63067 Offenbach Telefon +49 69 820004-0	Karl-Marx-Straße 4 66111 Saarbrücken Telefon +49 681 30302-0	Bahnhofstraße 27 65185 Wiesbaden Telefon +49 611 138-0	
Marktstraße 31 41236 Mönchengladbach-Rheydt Telefon +49 2166 94911-0	Am Marktplatz 1 77652 Offenburg Telefon +49 781 806-0	Konrad-Adenauer-Straße 18 38226 Salzgitter Telefon +49 5341 8304-0	Straße der Republik 17-19 65203 Wiesbaden-Biebrich Telefon +49 611 18623-0	

## Impressum

### Santander Consumer Bank AG

Communications

Santander-Platz 1

41061 Mönchengladbach

Telefon +49 2161 690-9043

Telefax +49 2161 690-9044

E-Mail [geschaeftsbericht@santander.de](mailto:geschaeftsbericht@santander.de)

[www.santander.de](http://www.santander.de)

### Konzept, Text und Gestaltung

FORCE – Die Kommunikationsagentur,  
Düsseldorf

### Druck und Verarbeitung

Das Druckhaus Beineke Dickmanns GmbH



### Fotos

Santander Consumer Bank

Frank Reinhold

Manuel Debus

Miguel Sánchez Moñita

Manuel Casamayón

