

## **List Prezesa Zarządu do raportu rocznego Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A.**

Szanowni Państwo,

Mam zaszczyt zaprezentować Państwu raport roczny Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. obejmujący rok 2015.

W roku, w którym sektor bankowy mierzył się z wieloma wyzwaniem rynkowymi, kluczowe dla nas pozostawało, aby służyć naszym klientom jako ich zaufany partner. Taki, który w sposób odpowiedzialny oferuje usługi finansowe, umożliwia swoim klientom wzrost i wspiera wzrost gospodarczy. Chroni oszczędności klientów indywidualnych i pomaga im dokonywać zakupów – od drobnych transakcji po zakup domów. Dla poprawy jakości ich życia. Doradza ludziom, jak oszczędzać na przyszłe potrzeby, takie jak edukacja dzieci czy własna emerytura. Dla firm stanowi z kolei zaufanego doradcę, który wspiera je w rozwoju. Optymalizuje, a kiedy trzeba wypłacić pensje lub nadać towar za granicę czy zrealizować ambitny plan ekspansji zagranicznej – wspiera przez finansowanie.

W 2015 roku Grupa Kapitałowa Banku Handlowego w Warszawie S.A. osiągnęła zysk netto w wysokości 626,4 mln złotych, co zostało zrealizowane w wymagających warunkach rynkowych, które tworzyły m.in. niskie stopy procentowe czy obniżka opłat interchange. Na wynik Grupy istotny wpływ miał także znaczny wzrost składek na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, przeznaczonych na ratowanie oszczędności klientów upadających instytucji finansowych. W 2015 r. Bank Handlowy w Warszawie S.A. (Citi Handlowy) wpłacił do BFG 131 mln zł, czyli o 249% więcej niż w 2014 r.

Solidny zysk wypracowany w 2015 roku daje podstawę do zachowania optymizmu jeśli chodzi o przyszłość i wyniki Grupy w 2016 roku. Grupa ma silną pozycję w strategicznych dla siebie obszarach, unikatowe kompetencje wynikające z globalnej ekspertyzy oraz ofertę produktów i usług dynamicznie dostosowywaną do zmieniających się potrzeb klientów. Główne wskaźniki efektywności i bezpieczeństwa Grupy są konsekwentnie utrzymywane powyżej średniej dla sektora bankowego. Naszym wyróżnikiem pozostaje silna pozycja kapitałowa, co pokazuje wskaźnik Tier 1 wynoszący 17,1% (przy średniej dla sektora na poziomie 14,2% na koniec 3Q'15). Wskaźnik K/D wynoszący 62% oznacza, że Grupa ma stabilną pozycję płynnościową i gotowa jest aktywnie wpiierać plany rozwoju swoich klientów. Jakość aktywów pozostaje na bardzo wysokim poziomie - wskaźnik kredytów z rozpoznaną utratą wartości wyniósł 3,2%, przy średniej dla całego sektora na poziomie 6,4%. Niezmiennie Grupa pozostaje liderem efektywności. Wskaźniki ROTE (w wysokości 12,5%), ROE (10%) i ROA (1,3%) plasują nas znacznie powyżej średniej dla sektora.

Citi Handlowy konsekwentnie od momentu pojawienia się na Giełdzie Papierów Wartościowych wypłaca dywidendę. Także w tym roku Zarząd Citi Handlowy zaproponował wypłatę dywidendy o charakterze pieniężnym na jedną akcję zwykłą w wysokości 4,68 zł, dzięki czemu nasi akcjonariusze – po zatwierdzeniu przez WZA – będą mogli otrzymać jedną z najwyższych stóp dywidendy na rynku akcji w sektorze bankowym. Decyzja ta była możliwa dzięki spełnieniu surowych warunków dla wypłaty dywidendy określonych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Takie podejście pozwala nam także pozostawać instytucją stabilną i wiarygodną dla naszych klientów, akcjonariuszy oraz pracowników.

W 2015 r. postawiliśmy na wzrost wolumenów i zgodnie z przedstawionymi deklaracjami odnotowaliśmy zapowiadane wzrosty. Odnotowaliśmy znaczący wzrost aktywów klientów: kredyty dla klientów instytucjonalnych wzrosły o 18% r./r., natomiast kredyty dla klientów indywidualnych wzrosły o 5% r./r. Otworzyliśmy 4 nowe oddziały Smart, dzięki czemu sieć Smart liczy już 16 nowoczesnych placówek zlokalizowanych w 9 miastach. Wzrosła nie tylko liczba, ale i atrakcyjność tych placówek, które przyciągają coraz więcej nowych klientów. W porównaniu z placówkami tradycyjnymi 63% więcej klientów placówek Smart zdecydowało się na koniec 2015 r. na kartę kredytową, a 62% więcej wybrało konto CitiPriority, co potwierdza trafność decyzji o rozwoju tego typu oddziałów. Aż o 161% r./r. wzrosła sprzedaż kredytów niezabezpieczonych w sieci placówek Smart.

W minionym roku Bank zainwestował w budowę tzw. struktury *cloud* w dystrybucji bankowości detalicznej. Uruchomiliśmy pierwszą w Polsce aplikację sprzedażową, która pozwala na przeprosowanie wniosku o kartę kredytową wraz z podpisaniem elektronicznej umowy – w 100 proc. online, w czasie kilku minut. Z aplikacji korzysta ponad 70 mobilnych doradców, niezwiązanych z konkretną placówką, którzy działają tam, gdzie przebywają ich potencjalni klienci. Aplikacja okazała się dużym sukcesem - dzisiaj aż 69% wniosków o karty kredytowe realizowanych jest za jej pośrednictwem.

W minionym roku Bank inwestował też w rozwój nowych technologii dla jakości obsługi klienta i wprowadził nową wersję aplikacji bankowości mobilnej Citi Mobile. Została ona bardzo pozytywnie przyjęta przez klientów - od momentu uruchomienia nowej wersji odnotowaliśmy o ponad połowę więcej logowań do bankowości mobilnej. Citi Mobile wyróżnia unikalna na polskim rynku funkcja Snapshot, która pozwala na sprawdzenie salda konta, karty i ostatnich transakcji bez konieczności logowania. Funkcjonalność tą uruchomiło 50% aktywnych użytkowników bankowości mobilnej.

Udoskonalenia wprowadziliśmy także do bankowości prywatnej Citigold Private Client. Ważnym atutem tej oferty jest doradztwo na rynkach zagranicznych, dzięki czemu klient uzyskuje rekomendacje na akcje notowane na 20 giełdach. Dzięki wprowadzeniu tej oferty liczba klientów wzrosła o 12% r./r. Oferta Citigold Private Client zyskała uznanie klientów oraz ekspertów, dzięki czemu otrzymała najwyższą notę, czyli 5 gwiazdek, w ratingu bankowości prywatnej magazynu „Forbes”.

W sektorze bankowości korporacyjnej utrzymaliśmy pozycję lidera w strategicznych obszarach. Dynamicznie rozwijaliśmy program Emerging Market Champions wspierając 57 polskich czempionów działających na światowych rynkach oraz ponad 330 międzynarodowych firm, które zdecydowały się na rozwój swojej działalności w Polsce. Warte podkreślenia jest to, że Bank obsługuje aż 70% inwestorów zagranicznych obecnych na liście 100 największych firm w Polsce miesięcznika „Forbes”.

Tradycyjnie już Citi Handlowy aktywnie brał udział w kluczowych transakcjach na rynku. Dzięki wysokiej płynności mogliśmy udzielić ok. 1,5 mld złotych kredytów polskim spółkom blue-chip. Bank odegrał także kluczową rolę na rynku nieskarbowych dłużnych papierów wartościowych, m.in. emitując obligacje na kwotę 6,3 mld zł dla firmy energetycznej Tauron. W 2015 roku Bank kontynuował strategię polegającą na wzmacnianiu bankowości relacyjnej. Rachunki operacyjne prowadzone przez Citi Handlowy odnotowały przyrost sald o 21% r./r. Budowa długoterminowych relacji z klientem widoczna była także w Programie Finansowania Dostawców, w ramach którego aktywa klientowskie przyrosły o 25% r./r. Nasi klienci docenili współpracę z bankiem w zakresie cash management, co znalazło potwierdzenie w badaniu Euromoney, które drugi rok z rzędu przyznało Bankowi pozycję nr 1 na polskim rynku.

Od lat działamy na rzecz promowania polskiego rynku oraz aktywnie wspieramy w kształtowaniu polityki emisyjnej krajowego długu. Czwarty rok z rzędu otrzymaliśmy pozycję numer 1 w konkursie Ministerstwa Finansów na pełnienie funkcji Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych. Potwierdza to naszą pozycję zaufanego i doświadczonego partnera najważniejszych instytucji publicznych.

Miniony rok był udany także dla Domu Maklerskiego Citi Handlowy, który z sukcesem zrealizował historyczny wykup akcji TVN S.A. (transakcja o wartości 3,1 mld zł) oraz wziął udział w wielu innych kluczowych wydarzeniach rynku kapitałowego: Bogdanka S.A. (transakcja o wartości 1,5 mld zł), BZ WBK S.A. (172,1 mln zł) oraz Alior Bank S.A. (163,8 mln zł). W 2015 roku DMBH pośredniczył w ramach transakcji sesyjnych w 10,6% obrotów akcjami na rynku wtórnym, zajmując po raz kolejny pierwszą pozycję na rynku. Na koniec 2015 roku DMBH pełnił funkcję Animatora dla akcji 32 spółek notowanych na GPW (w tym dla 20 z indeksu WIG20). Stanowi to 8,2 % akcji notowanych na warszawskim parkiecie na rynku podstawowym.

Jesteśmy firmą odpowiedzialną społecznie. Nieprzerwanie od 2009 r. znajdujemy się w prestiżowym zestawieniu RESPECT Index. W zestawieniu tym, tworzonym przez GPW, znajdują się spółki zarządzane w sposób odpowiedzialny i zrównoważony. Od 2014 Citi Handlowy jest także członkiem prestiżowego MSCI Global Sustainability Index – czyli indeksu firm, które wyróżniają się wysokimi standardami w zakresie ładu korporacyjnego, ochrony środowiska i społecznej odpowiedzialności biznesu.

Od kilkunastu lat za pośrednictwem Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy realizujemy liczne programy z zakresu CSR. Wraz z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości i Narodowym Bankiem Polskim prowadzimy największy w Europie pod względem liczby odbiorców program edukacji finansowej dla młodzieży „Moje Finanse”. Wspieramy także kobiety, które chcą samodzielnie poprowadzić własny biznes. Ideę przedsiębiorczości promujemy również wśród najmniejszych firm, m.in. organizując od 11 lat konkurs „Mikroprzedsiębiorca Roku”.

Angażujemy się w działania związane z ochroną polskiego dziedzictwa kulturowego, m.in. we współpracy z Ministerstwem Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz Ministerstwem Spraw Zagranicznych realizujemy program odzyskiwania dóbr kultury utraconych podczas II wojny światowej. Nasz Program Wolontariatu Pracowniczego jest jednym z największych i najlepiej postrzeganych w Polsce. W 2015 roku nasi wolontariusze dotarli z pomocą do ponad 25 000 potrzebujących, realizując ponad 200 projektów.

Składając na Państwa ręce raport roczny za 2015, chciałbym podziękować za zaufanie, którym nas Państwo darzą. To Państwu – naszym Klientom oraz Akcjonariuszom – zawdzięczamy sukcesy jakie osiągnęliśmy w minionym roku. Nie osiągnęlibyśmy ich też bez zaangażowania i profesjonalizmu wszystkich pracowników. Wyrazy podziękowania i uznania kieruję także w imieniu całego Zarządu do Członków Rady Nadzorczej za merytoryczny wkład i wsparcie dla ciągłego rozwoju i strategii realizowanej przez Grupę.

Sławomir S. Sikora  
Prezes Zarządu  
Banku Handlowego w Warszawie S.A.