



List Prezesa Zarządu do raportu rocznego Banku Handlowego w Warszawie S.A.

Szanowni Państwo,

Czuję się zaszczycony, oddając w Państwa ręce raport roczny podsumowujący wyniki finansowe uzyskane w 2016 roku przez Bank Handlowy w Warszawie S.A., działający pod marką Citi Handlowy. Mamy za sobą kolejny rok pełny wyzwań rynkowych – z wieloma z nich zmierzyliliśmy się odnosząc sukces. Jako instytucja finansowa czerpiąca z tradycji najstarszego komercyjnego banku w Polsce nieustannie wspieramy polską gospodarkę, a dla naszych klientów pozostajemy godnym zaufania partnerem oferującym usługi finansowe sprzyjające ich ekspansji rynkowej. Nasze ubiegłoroczne osiągnięcia są w znacznym stopniu zasługą wykwalifikowanego i utalentowanego zespołu pracowników, z którymi mam przyjemność współpracować.

Otoczenie makroekonomiczne było trudne, doszło bowiem w Polsce do spowolnienia wzrostu gospodarczego do 2,8 proc. rok do roku z 3,9 proc. w 2015 roku, głównie za sprawą spadku inwestycji. Słabsza aktywność inwestycyjna była częściowo związana z mniejszym napływem środków unijnych oraz wzrostem niepewności dotyczącej przyszłych warunków prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwa. Jednocześnie konsumpcja prywatna wzrosła o 3,6 proc. za sprawą dobrej sytuacji na rynku pracy, a także dzięki wypłatom świadczeń w ramach rządowego programu Rodzina 500+. Wprowadzenie podatku od aktywów niektórych instytucji finansowych istotnie wpłynęło na wyższe koszty działania sektora bankowego w Polsce.

Ważnym wydarzeniem ubiegłego roku było obniżenie w styczniu długoterminowego ratingu Polski przez agencję S&P do poziomu BBB+ z A-. Decyzja ta doprowadziła do wyraźnego wzrostu rentowności obligacji oraz osłabienia złotego, zwiększając zmienność na rynkach finansowych. Ponadto na krajowym rynku stopy procentowej, po kilku latach spadków i osiągnięciu rekordowo niskich poziomów, doszło do odwrócenia trendu. Wzrost rentowności obligacji był związany z odbiciem inflacji w Polsce oraz w innych krajach europejskich, a także z odpływem kapitału portfelowego z rynków wschodzących, m.in. w reakcji na oczekiwania na podwyżki stóp przez Fed. Istotnym czynnikiem wpływającym na sytuację rynkową oraz skłonność firm do inwestycji był znaczny wzrost niepewności dotyczącej sytuacji w największych gospodarkach świata po brytyjskim referendum w sprawie wyjścia z Unii Europejskiej oraz po wyborach prezydenckich w Stanach Zjednoczonych.

W tak wymagającym kontekście rynkowym Citi Handlowy osiągnął 604 mln zł skonsolidowanego zysku netto: wskaźniki ROTE 12,3 proc. i ROA 133 bps wobec sektora bankowego odpowiednio 7,9 proc. i 83 bps. Pozostajemy jednym z najbardziej stabilnych i

silnych banków w Polsce. Wskaźnik Tier 1 dla Citi Handlowy wyniósł 17,2 proc. (analogicznie w całym sektorze 15,9 proc.). Dzięki temu spełniamy ogłoszone przez KNF na początku grudnia ubiegłego roku ogólne kryteria umożliwiające wypłatę dywidendy zgodnie z naszą strategią. Daje nam to pozycję instytucji wiarygodnej dla naszych akcjonariuszy, klientów i pracowników.

Dobrze rozwijał się nasz biznes klientowski. Citi Handlowy pozostaje bankiem pierwszego wyboru dla działających w Polsce firm międzynarodowych. W segmencie klientów korporacyjnych nasz wzrost zawdzięczamy zarówno większej liczbie klientów, jak i zwiększeniu zakresu współpracy. Zgodnie z ogłoszoną rok temu deklaracją, nasza akcja kredytowa dla firm wzrosła szybciej niż w całym sektorze, bo o ponad 9 proc. Wsparliśmy naszych klientów kwotą ponad 7 miliardów złotych, przyznając ponad 400 nowych kredytów. Widzimy w tym obszarze źródło naszego dalszego wzrostu.

Bank konsekwentnie działa na rzecz promowania polskiego rynku oraz aktywnie wspiera realizację polityki emisyjnej krajowego długu. Szczególnym osiągnięciem Banku w obszarze finansowania klientów z segmentu Klientów Korporacyjnych była rola współorganizatora w dwóch benchmarkowych emisjach obligacji EBI: w kwietniu 2016 roku z sukcesem zostały wyemitowane 5-letnie obligacje w kwocie 1,75 mld zł, a we wrześniu 2016 roku 10-letnie w kwocie 1,1 mld zł. W styczniu 2016 Bank zwyciężył w konkursie Ministerstwa Finansów na pełnienie funkcji Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych (DSPW) w 2016 roku. To przyznane nam już po raz czwarty wyróżnienie potwierdza naszą pozycję najlepszego banku w tym segmencie rynku.

W maju 2016 roku Citi Handlowy otrzymał dwie nagrody przyznawane przez BondSpot S.A. Kolejny rok z rzędu Bank został wyróżniony za największe obroty na rynku kasowym Treasury BondSpot Poland oraz za osiągnięcie pozycji lidera market makingu na Treasury BondSpot Poland w 2015 roku. Citi Handlowy utrzymał również pozycję najlepszego banku na rynku instytucji depozytariuszy w Polsce z 40 proc. udziałem.

Citi Handlowy nieustannie stawia na innowacyjność i bezpieczeństwo. Platforma elektroniczna CitiFx Pulse wciąż jest numerem jeden, jeśli chodzi o wymianę walut obcych, a w 2016 roku została wzbogacona o nową funkcjonalność – Citi Handlowy zintegrował z nią Polecenie Zapłaty SEPA. Rozwiązanie to pozwala firmom realizującym cykliczne rozliczenia z kontrahentami ze strefy euro (związane m.in. z importem, logistyką i transportem, opłatami administracyjnymi i podatkami lokalnymi) na pełną automatyzację płatności oraz ograniczenie ryzyka opóźnień. Inną godną uwagi innowacją po stronie korporacyjnej jest aplikacja CitiMobilePass, czyli łatwy, szybki i bezpieczny sposób potwierdzania operacji realizowanych w serwisie transakcyjnym CitiDirect. Wśród klientów posiadających MobilePass po niecałych dwóch miesiącach aktywnie korzysta z niego już ponad 40 proc.

W obszarze bankowości detalicznej Citi Handlowy rozwija Bankowy Ekosystem Smart, który jako pierwszy na rynku zaczął budować cztery lata temu w reakcji na zmieniające się potrzeby klientów oraz ewolucję technologiczną. W listopadzie 2016 roku Citi Handlowy wystartował z punktami mobilnej sprzedaży i obsługi Smart Mini. To formaty, które mają dosłownie „podążać” za klientami, wykorzystując krótkoterminowy potencjał sprzedażowy różnych lokalizacji. W zlokalizowanym na zaledwie 12 metrach kwadratowych punkcie Citi Handlowy udostępnił w pełni funkcjonalną placówkę. Punkty Smart Mini są w pełni mobilne, a ich funkcjonalności i konstrukcja pozwalają przenieść je w ciągu 2-3 dni w dowolne miejsce w Polsce.

W 2016 roku wzrosła rola sprzedaży przez Internet: o 47 proc. w porównaniu do 2015 roku wzrosła sprzedaż kart kredytowych, a o 147 proc. wzrosła sprzedaż pożyczek i produktów ratalnych. Podobnie wyglądają rezultaty mobilnych sprzedawców Citi Handlowy, czyli Universal Bankers (obecnie ponad 100 osób), gdzie sprzedaż kart kredytowych odnotowała 121-procentowy wzrost rok do roku. Wzrosła też akwizycja kart kredytowych we wszystkich kanałach dystrybucji: w porównaniu z rokiem 2015 aż o 36 proc. Tak znaczny wzrost był efektem intensywnych działań Banku w zakresie akwizycji poprzez uatrakcyjnienie oferty kart kredytowych. Citi Handlowy zajął także drugie miejsce w rankingu czarnych kart kredytowych przygotowanym przez magazyn Forbes.

Na koniec 2016 roku Citi Handlowy był na finalnym etapie wdrażania nowej wersji serwisu transakcyjnego Citibank® Online dla klientów detalicznych. Projekt powstawał w ścisłej współpracy z klientami (m.in. poprzez grupy fokusowe i testowanie). Platformę cechuje nowoczesny i intuicyjny design, technologia RWD (Responsive Web Design), dająca możliwość swobodnego korzystania na urządzeniach mobilnych oraz wiele innych innowacyjnych funkcjonalności, które zostały udostępnione klientom w I kwartale 2017 roku.

Forbes docenił też po raz kolejny bankowość prywatną Citi Handlowy, która uzyskała najwyższą ocenę w prestiżowym ratingu przygotowywanym przez ten magazyn. Citi Handlowy – mając na uwadze dynamikę wzrostu segmentu private banking – w grudniu 2015 jako pierwszy na rynku bankowym wprowadził dla klientów z portfelem 3 mln zł ofertę Citigold Private Client. W porównaniu z rokiem 2015 Bank odnotował wzrost liczby klientów z segmentu Citigold Private Client o 38 proc. i Citigold o 17 proc.

Bardzo wysokie oceny klientów Citi Handlowy potwierdzają oceny typu NPS (Net Promoter Score), które wynoszą 30 proc. dla systemu bankowości online (Citibank® Online) oraz 56 proc. dla Citiphone. Oba wskaźniki odnotowały wzrost w ujęciu rocznym o 10 pp.

Naszą siłą są wykwalifikowani i utalentowani pracownicy. To oni – dzięki swojemu zaangażowaniu, doświadczeniu i talentom – tworzą tę wyjątkową organizację. Dlatego liczymy się z ich zdaniem, o które co roku pytamy w wewnętrznym badaniu „Głos Pracownika”. W minionym roku aż 88 proc. badanych w sposób pozytywny wyraziło się na temat kultury etycznej naszej organizacji, a 81 proc. uważa, że wspiera się w niej różnorodność. Dbając o naszych pracowników, tworzymy dla nich najlepsze warunki pracy, zwracamy uwagę na talenty i dbamy o ich rozwój na wszystkich szczeblach organizacji, oferując możliwości rozwoju zawodowego w globalnych strukturach Citi. To wszystko sprawia, że możemy cieszyć się opinią pracodawcy chętnie wybieranego przez potencjalnych pracowników (Employer of Choice).

Jesteśmy organizacją odpowiedzialną społecznie. Po raz dziesiąty, i nieprzerwanie od pierwszej edycji, jesteśmy ujęci w prestiżowym zestawieniu RESPECT Index. Lista ta obejmuje notowane na GPW spółki, które działają zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego, ładu informacyjnego i relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem czynników ekologicznych, społecznych i ekonomicznych. Od 2014 roku Citi Handlowy jest też członkiem prestiżowego MSCI Global Sustainability Index – indeksu spółek o wysokich standardach w obszarach ładu korporacyjnego, ochrony środowiska i społecznej odpowiedzialności biznesu.

Wyrazem naszej społecznej odpowiedzialności są największe w kraju ogólnopolskie i lokalne programy edukacyjne i projekty społeczne, które realizujemy za pośrednictwem Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, która w 2016 roku obchodziła jubileusz 20-lecia, oraz przy wsparciu Citi Foundation. Działania te w realny sposób rozwijają lokalną przedsiębiorczość i wspierają edukację finansową młodych osób. W ramach koordynowanego przez Fundację Kronenberga Programu Wolontariatu Pracowniczego nasi wolontariusze dotarli z pomocą do ponad 33 000 potrzebujących, realizując rekordową liczbę 256 projektów. To jeden z największych i najlepiej postrzeganych programów wolontariackich w kraju. Jako lider i innowator nie tylko w dziedzinie bankowości, ale także w obszarze CSR, uwzględniamy dynamikę zmian warunków społecznych i technologicznych, promując inicjatywy środowiska start-upowego, a także młodych ludzi rozwijających własne pomysły biznesowe i kobiet chcących prowadzić własne firmy.

Składając na Państwa ręce niniejszy raport roczny za rok 2016, jeszcze raz pragnę podkreślić szczególny wkład naszych pracowników w wyniki i osiągnięcia Citi Handlowy oraz podziękować za zaangażowanie i zaufanie, którym obdarzyli nas nasi klienci i akcjonariusze. Słowa uznania za wsparcie dla realizowanej przez Bank strategii przekazuję również Członkom Rady Nadzorczej – w imieniu swoim i całego Zarządu.

Sławomir S. Sikora
Prezes Zarządu Banku