

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

Szanowni Państwo,

Przekazuję na Państwa ręce raport roczny podsumowujący wyniki finansowe Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2017 rok. Po raz kolejny pokazaliśmy, że pozostajemy dla naszych klientów partnerem godnym zaufania, wspierającym ich rozwój i ekspansję rynkową.

To był dobry rok dla Banku. Pod względem wolumenów odnotowaliśmy wzrosty: uzyskaliśmy wyższe przychody z działalności klientowskiej (wzrost o 8 proc. rok do roku) wsparty rosnącymi wolumenami kredytów detalicznych (6 proc. rok do roku) i instytucjonalnych (5 proc. rok do roku). Osiągnęliśmy też pozytywne rezultaty w strategicznych obszarach: pozostajemy liderem w obszarze zarządzania majątkiem (wealth management), zwiększając sprzedaż produktów inwestycyjnych o 44 proc. rok do roku. Wypracowaliśmy skonsolidowany zysk netto na poziomie 537 mln zł. Mamy najlepszą w Polsce bankowość międzynarodową: aktywa klientów globalnych Citi Handlowy wzrosły o 37 proc. rok do roku. Tym samym pozostajemy bankiem pierwszego wyboru dla działających w Polsce firm międzynarodowych.

Za naszymi sukcesami stoi zmotywowany i otwarty na przyszłość zespół Citi Handlowy, którym mam przyjemność kierować. Dzięki jego różnorodności i kulturze organizacyjnej, która tę różnorodność wspiera, możemy skutecznie mierzyć się z wyzwaniami dynamicznych zmian na rynku.

Rok 2017 przebiegał pod znakiem poprawy perspektyw ekonomicznych na świecie i był to pierwszy od ponad czterech lat okres, kiedy prognozy globalnego wzrostu PKB były rewidowane w górę. Korzystała na tym również polska gospodarka, która rosła w minionym roku w tempie 4,6 proc. rok do roku, wobec 2,9 proc. rok wcześniej. Przyczynił się do tego dynamiczny wzrost konsumpcji oraz oznaki wzrostu inwestycji, w tym inwestycji infrastrukturalnych. Rosnący popyt na pracę doprowadził do dalszego spadku stopy bezrobocia do rekordowo niskich poziomów, a w rezultacie doszło również do stopniowej materializacji presji płacowej. Jednak ze względu na dotychczas ograniczony wpływ wzrostu wynagrodzeń na inflację Rada Polityki Pieniężnej utrzymała stopy procentowe bez zmian przez cały 2017 rok.

Poprawiająca się sytuacja makroekonomiczna w Polsce i na świecie oraz pozytywne nastroje panujące na rynkach finansowych stanowiły dodatkowe wsparcie dla realizowanych przez Bank kluczowych projektów w strategicznych obszarach oraz dla uzyskanych wyników finansowych. Citi Handlowy utrzymał na wysokim poziomie bezpieczeństwo kapitałowe Banku oraz dyscyplinę kosztową – pomimo inwestycji w zaawansowane technologie i wydatków na działania marketingowe zwiększające świadomość marki. Dzięki temu pozostaje w gronie najbardziej stabilnych i silnych banków w Polsce.

Kluczowe wskaźniki efektywności osiągnięte przez Bank znacznie przewyższają wyniki sektora bankowego: ROTE wyniosło 10,7 proc., ROA – 1,2 proc., w porównaniu do średniej w sektorze, która wyniosła odpowiednio: 7,2 proc. oraz 0,8 proc. Współczynnik wypłacalności dla Citi Handlowy wyniósł 17,6 proc., czyli powyżej poziomu wskazanego przez Komisję Nadzoru Finansowego jako podstawa do wypłaty dywidendy za 2017 rok, co daje nam podstawę do utrzymania dotychczasowej polityki dywidendowej Banku. Tym samym konsekwentnie budujemy naszą wartość jako instytucja wiarygodna dla naszych akcjonariuszy, klientów i pracowników.

W obszarze bankowości detalicznej Citi Handlowy kontynuował w minionym roku rozwój i promowanie kanałów elektronicznych. W marcu 2017 roku oddaliśmy do użytkowania nowy system bankowości transakcyjnej Citibank Online. Projekt ten, zrealizowany przy wykorzystaniu metodyki agile, skutecznie odpowiedział na potrzeby naszych klientów i zwiększył dostępność naszych usług. Platforma zbudowana w oparciu o technologię responsywną RWD (Responsive Web Design) dostosowuje się do urządzenia, z którego korzysta klient. Citibank Online oferuje ponad trzysta nowych funkcji, m.in. zarządzanie kartą kredytową i produktami ratalnymi. Posiada także panel inwestycyjny umożliwiający monitorowanie aktualnego stanu portfela inwestycyjnego i jego historii. Nową bankowość „bardziej on-line” docenili nasi klienci – o 44 proc. wzrosła liczba osób logujących się do systemu za pomocą smartfona na koniec 2017 roku.

Sprawdzają się także nowe możliwości pozyskiwania klientów na nowoczesnej platformie. Kanały zdalne są dzisiaj w tym obszarze narzędziem dominującym. Poprzez kampanie internetowe liczba kart kredytowych wzrosła o 20 proc. w stosunku do 2016 roku i łącznie stanowiła 40 proc. wszystkich nowych kart wydanych przez Bank. Obecnie klienci cyfrowi stanowią prawie 73 proc. wszystkich klientów aktywnych transakcyjnie, co stanowi wzrost w porównaniu do 2016 roku.

Pod koniec stycznia 2018 roku wprowadziliśmy płatności mobilne Google Pay (wcześniej Android Pay), z których przez pierwsze trzy tygodnie od momentu wdrożenia skorzystało cztery tysiące klientów, wykonując ponad 30 tysięcy transakcji.

Konsekwentnie wdrażaną przez Citi Handlowy digitalizację usług bankowych uzupełnia aplikacja „SPEED” dla doradców bankowych, która pozwala na całkowite wyeliminowanie dokumentacji papierowej, opierając się na elektronicznych formach podpisu i komunikacji SMS oraz e-mail.

Citi Handlowy jest pierwszym bankiem w Polsce, który wprowadził ofertę dla klientów instytucjonalnych z segmentu e-commerce. Pracując z polskimi start-upami stworzyliśmy rozwiązanie dla firm działających w internecie, które wspiera ich w dynamicznym rozwoju i pomaga zdobywać nowe rynki zagraniczne. Oferta Citi Handlowy udostępnia sprzedawcom internetowym zautomatyzowany proces uzgadniania należności, który pozwala na szybkie i bezpieczne rozliczenie wielu formatów płatności (przelew, karta, gotówka) w różnych walutach.

Rok 2017 był też korzystny dla naszego biznesu klientowskiego w segmencie bankowości instytucjonalnej. Wzrosła kluczowa grupa klientów objętych programem Emerging Market Champions, która na koniec grudnia 2017 roku wynosiła 425. Bankowość relacyjna pozostaje silnym filarem także w tym obszarze naszej działalności: jej skuteczność odzwierciedla 16-procentowy wzrost średniego poziomu sald rachunków operacyjnych klientów instytucjonalnych.

Zwiększył się także poziom aktywów (o 18 proc. rok do roku) w zakresie finansowania handlu, dzięki rozwiązaniom takim, jak akredytywy, gwarancje czy program finansowania handlu. Dzięki temu Citi Handlowy czwarty rok z rzędu został uznany za najlepszy bank w prestiżowym konkursie Euromoney Cash Management, w którym otrzymał nagrodę za najlepszą obsługę transakcyjną.

W obszarze rynków finansowych Bank niezmiennie pozostaje liderem obszaru działalności skarbcowej. Citi Handlowy po raz siódmy z rzędu zwyciężył w konkursie Ministerstwa Finansów na pełnienie funkcji Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych (DSPW) w 2017 roku, co potwierdza konsekwencję Banku w działaniach na rzecz promowania polskiego rynku oraz aktywne wsparcie realizacji polityki emisyjnej krajowego długu.

Stawiając konsekwentnie na innowacyjność i bezpieczeństwo, Bank utrzymał silną pozycję w wolumenie obrotów FX. 80 proc. wszystkich transakcji walutowych odbywa się poprzez elektroniczną platformę CitiFX Pulse.

Jako instytucja finansowa ciesząca się zaufaniem publicznym mamy wysokie poczucie odpowiedzialności społecznej. Naszą misję w tym obszarze realizujemy poprzez programy koordynowane przez Fundację Kronenberga przy Citi Handlowy. Działaniom w obszarze edukacji finansowej nadajemy najwyższy priorytet. Wierzymy, że z punktu widzenia banku najlepszy jest klient wyedukowany, który rozumie, jak funkcjonuje świat banków i na czym polegają oferowane przez nie usługi, który ma również wiedzę na temat finansów publicznych, polityki monetarnej czy systemu ubezpieczeń społecznych. Program edukacji finansowej dla młodzieży „Moje Finanse”, który realizujemy we współpracy z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości, jest największym w Polsce pod względem liczby odbiorców: corocznie wyposażamy w praktyczne kompetencje zarządzania finansami osobistymi ponad 100 000 młodych ludzi. Już ponad 1,5 mln uczniów wywodzących się z ponad 1 500 szkół ponadgimnazjalnych w całej Polsce ma za sobą całoroczny intensywny kurs przygotowujący ich do sprawnego poruszania się w gospodarce rynkowej. Nasze działania w obszarze społecznej odpowiedzialności, zostały docenione w jedenastej już edycji prestiżowego zestawienia RESPECT Index. Jako jeden z dwóch banków w Polsce jesteśmy obecni w nim nieprzerwanie od pierwszej edycji.

Działania z obszaru społecznej odpowiedzialności po raz pierwszy w tym roku prezentujemy w „Raporcie o danych niefinansowych” („Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2017 roku”), który stanowi integralną część raportu rocznego. Serdecznie zapraszam Państwa do jego lektury.

Oddając w Państwa ręce niniejszy raport roczny za rok 2017, przekazuję w imieniu swoim i całego Zarządu wyrazy uznania i podziękowania dla Członków Rady Nadzorczej za wsparcie dla realizowanej przez Bank strategii. Dziękuję również naszym klientom i akcjonariuszom za lojalność i zaufanie. Szczególne podziękowanie kieruję do naszych pracowników, doceniając ich zaangażowanie, poszanowanie wspólnych wartości oraz wkład w wyniki i sukcesy Banku Handlowego w Warszawie S.A.

Sławomir S. Sikora
Prezes Zarządu Banku