

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

Szanowni Państwo,

Przekazuję Państwu raport roczny Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2011 rok. Był to dla nas udany rok, zarówno pod względem osiągnięć biznesowych, jak i finansowych.

Z **perspektywy makroekonomicznej**, rok 2011 przyniósł stabilizację wzrostu gospodarczego na wysokim poziomie, co pozwoliło Polsce pozytywnie wyróżnić się na tle innych krajów europejskich. Głównym motorem wzrostu było znaczne zwiększenie inwestycji, a także handlu zagranicznego. Pomimo poważnych wyzwań, przed którymi stanęła strefa euro, polska gospodarka wykazała odporność na zawirowania na rynkach finansowych.

W 2011 roku Grupa Kapitałowa Banku Handlowego w Warszawie S.A. **wypracowała zysk netto w wysokości 736,4 mln zł**. Utrzymaliśmy na wysokim poziomie kluczowe wskaźniki efektywności (ROE – 12,9% i ROA – 1,6%), a marża na aktywach odsetkowych była jedną z najwyższych na rynku. Odnotowaliśmy również istotną poprawę w obszarze ryzyka kredytowego. Obniżeniu uległy zarówno koszty ryzyka, jak i wskaźnik kredytów nieobsługiwanych (NPL). W 2011 roku zachowaliśmy także bezpieczną i stabilną sytuację kapitałową i płynnościową. Wskaźnik kredytów do depozytów (63%) oraz współczynnik wypłacalności (16,4%) pozytywnie wyróżniły nas na tle sektora. W ubiegłym roku Bank kontynuował realizację przyjętej strategii poprzez wzrost wolumenów kredytowych i rachunków operacyjnych, a także koncentrację na jakości i innowacyjności. Zgodnie z założeniami udało nam się osiągnąć znaczący wzrost akcji kredytowej w segmencie Bankowości Korporacyjnej (o 37% w porównaniu z rokiem poprzednim) oraz kredytów hipotecznych w segmencie Bankowości Detalicznej (o 83%). Odnotowaliśmy także istotny wzrost liczby rachunków operacyjnych zarówno w obszarze Klientów indywidualnych, jak i korporacyjnych, który wyniósł odpowiednio 30% i 6% rok do roku.

W 2011 roku nasz Bank dołączył do WIG20, tym samym znalazł się w gronie największych i najbardziej płynnych spółek warszawskiego parkietu. Utrzymaliśmy również pozycję w "RESPECT Index", indeksie najbardziej odpowiedzialnych społecznie spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych.

W 2011 roku wdrożyliśmy szereg inicjatyw, które miały na celu utrzymanie wysokiej jakości usług świadczonych przez Bank. Nasze działania znalazły odzwierciedlenie w wynikach badania satysfakcji Klientów – 71% z nich wysoko oceniło jakość naszych usług lub zauważyło poprawę. Udoskonalając naszą ofertę dla Klientów korporacyjnych uruchomiliśmy specjalny serwis internetowy CitiDirect.pl, wdrożyliśmy elektroniczny system wnioskowania o faktoring, uprościliśmy procedurę kredytową oraz wydłużyliśmy czas dostarczania do Banku zleceń przelewów krajowych. Wprowadziliśmy również wiele usprawnień dla naszych Klientów detalicznych takich jak nowe funkcjonalności w bankowości internetowej Citibank Online, wydłużony czas pracy w oddziałach, oraz udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.

W 2011 roku kontynuowaliśmy prace nad innowacyjnymi rozwiązaniami dla naszych Klientów. Efektem tych starań było między innymi wzbogacenie o nowe funkcjonalności jednego z naszych flagowych produktów, platformy walutowej CitiFX Pulse, rozwinięcie oferty z zakresu obsługi finansowania handlu m.in. wprowadzając usługę faktoringu odwróconego, co pozwoliło na wzrost

udziału rynkowego i osiągnięcie 2. miejsca w obrocie faktoringowym wśród banków. Dla Klientów detalicznych wdrożyliśmy naszą innowacyjną Miejską Kartę Płatniczą w kolejnych miastach i aglomeracjach Polski (Łódź, Wrocław, Trójmiasto) oraz rozwinęliśmy Citi Mobile o kolejne innowacyjne funkcje takie jak Bump to Transfer czy Fotokasa. W minionym roku w dalszym ciągu koncentrowaliśmy się na rozwoju i podnoszeniu atrakcyjności kart kredytowych. Do naszej oferty dołączyliśmy m.in. multipartnerską kartę kredytową Citibank MasterCard® World oraz prestiżową Citibank MasterCard® World Signia Ultime.

W 2011 roku **Dom Maklerski Banku Handlowego S.A. (DMBH)** już trzeci rok z rzędu utrzymał pozycję lidera pod względem wartości obrotu akcjami, z udziałem w rynku 11,5%. W ubiegłym roku DMBH uczestniczył w wielu znaczących transakcjach na rynku kapitałowym, m.in. oferta publiczna Jastrzębskiej Spółki Węglowej S.A. oraz Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. Nasz Dom Maklerski pełnił również rolę współmenedżera publicznej oferty obligacji Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. oraz reprezentował Santander w transakcji wezwania na zakup akcji Banku Zachodniego WBK S.A. Była to największa tego typu transakcja w historii GPW.

Dynamiczny wzrost osiągnęła również **działalność leasingowa** prowadzona w ramach Grupy przez spółkę Handlowy-Leasing Sp. z o.o. Wartość nowo zawartych umów leasingowych z Klientami Banku w 2011 roku wrosła o 28% rok do roku, co pozwoliło na osiągnięcie wzrostu wartości aktywów oddanych w leasing o 17% rok do roku do kwoty 298 mln zł.

Citi Handlowy od 15 lat za pośrednictwem **Fundacji Kronenberga** prowadzi szereg programów z zakresu edukacji finansowej i promocji przedsiębiorczości, a także ochrony dziedzictwa kulturowego i rozwoju społeczności lokalnych. Program Wolontariatu Pracowniczego w Citi Handlowy jest największym i najbardziej uznanym programem tego typu w Polsce. W 2011 roku obok wieloletnich i cyklicznych inicjatyw, w odpowiedzi na bieżące potrzeby społeczeństwa, rozpoczęliśmy dwa nowe programy: „Budowanie niezależności finansowej kobiet” oraz „Business Startup Projekt”, który umożliwia młodym, zdolnym ludziom spełnienie ich marzeń o własnym biznesie. W związku ze zbliżającą się 200. rocznicą urodzin założyciela Banku i patrona Fundacji – Leopolda Kronenberga, największego dziewiętnastowiecznego polskiego finansisty, filantropa i mecenasa sztuki – wydaliśmy jego pierwszą, pełną biografię.

Patrząc w przyszłość, w **2012 roku** naszym priorytetem pozostanie najwyższa jakość obsługi Klientów oraz dalsze rozwijanie innowacyjnej oferty. Wierzę, że takie podejście przełoży się na dalszy wzrost satysfakcji i budowanie trwałych relacji z obecnymi, jak również nowymi Klientami. Bardzo ważnym celem pozostaje także długoterminowe budowanie wartości Banku poprzez zapewnienie odpowiedniego zwrotu z kapitału, jak również utrzymanie wysokiej płynności oraz adekwatności kapitałowej na poziomie gwarantującym bezpieczeństwo naszym Klientom oraz zaufanie do instytucji.

Składając ten raport na Państwa ręce, **pragnę podziękować** naszym Klientom i Akcjonariuszom za zaufanie, jakim nas obdarzyli w minionym roku. W imieniu całego Zarządu kieruję słowa uznania do Członków Rady Nadzorczej za merytoryczny nadzór nad działalnością naszej instytucji. Dziękuję także wszystkim pracownikom za zaangażowanie, z jakim pracują na rozwój i umacnianie naszej pozycji na rynku.

Sławomir S. Sikora

Prezes Zarządu Banku Handlowego w Warszawie S.A.