

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

Szanowni Państwo,

Przekazuję Państwu raport roczny 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 Bank Handlowy w Warszawie S.A. **wypracował zysk netto w wysokości 721,3 mln zł**. Utrzymaliśmy na wysokim poziomie kluczowe wskaźniki efektywności (ROE – 12,7% i ROA – 1,7%), 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 (15,8%) 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.

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** priorytetem Banku 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.

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