



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.
W 2010 ROKU**

MARZEC 2011

SPIS TREŚCI

I. GOSPODARKA POLSKA W 2010 ROKU	4
1. GŁÓWNE TENDENCJE MAKROEKONOMICZNE	4
2. RYNEK PIENIĘŻNY I WALUTOWY	4
3. RYNEK KAPITAŁOWY	4
4. SEKTOR BANKOWY	6
II. PODSTAWOWE DANE BILANSOWE I WYNIKI FINANSOWE BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.	6
1. SYNTETYCZNE ZESTAWIENIE PODSTAWOWYCH DANYCH FINANSOWYCH BANKU	6
2. WYNIKI FINANSOWE BANKU W 2010 ROKU	7
III. DZIAŁALNOŚĆ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. W 2010 ROKU	13
1. KREDYTY I INNE ZAANGAŻOWANIA OBCIĄŻONE RYZYKIEM	13
2. FUNDUSZE ZEWNĘTRZNE	15
3. SEGMENT BANKOWOŚCI KORPORACYJNEJ	16
4. SEGMENT BANKOWOŚCI DETALICZNEJ	27
5. OSIĄGNIĘCIA W POSZCZEGÓLNYCH KANAŁACH DYSTRYBUCJI	33
6. ZMIANY W ZAKRESIE TECHNOLOGII INFORMATYCZNYCH	36
7. ZAANGAŻOWANIA KAPITAŁOWE BANKU	37
8. INNE INFORMACJE O BANKU	37
IV. ISTOTNE CZYNNIKI RYZYKA ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.	46
1. ISTOTNE CZYNNIKI RYZYKA I ZAGROŻENIA ZWIĄZANE Z OTOCZENIEM BANKU	46
2. ISTOTNE CZYNNIKI RYZYKA I ZAGROŻENIA ZWIĄZANE Z BANKIEM I JEGO DZIAŁALNOŚCIĄ	48
V. PERSPEKTYWY ROZWOJU BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. ...	51
1. OGÓLNE CELE ROZWOJU BANKU	51
VI. OŚWIADCZENIE BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. O STOSOWANIU W BANKU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2010 ROKU	53
VII. INNE INFORMACJE O WŁADZACH BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. I ZASADY ZARZĄDZANIA	70
1. WYNAGRODZENIA I NAGRODY (W PIENIĄDZU I W NATURZE), ŁĄCZNIE Z WYNAGRODZENIAMI Z ZYSKU, WYPŁACONE LUB NALEŻNE OSOBOM ZARZĄDZAJĄCYM I NADZORUJĄCYM	70
2. INFORMACJE O ŁĄCZNEJ LICZBIE I WARTOŚCI NOMINALNEJ AKCJI BANKU ORAZ AKCJI I UDZIAŁÓW W JEDNOSTKACH POWIĄZANYCH BANKU, BĘDĄCYCH W POSIADANIU CZŁONKÓW ZARZĄDU ORAZ CZŁONKÓW RADY NADZORCZEJ	72
3. INFORMACJE O WSZELKICH UMOWACH ZAWARTYCH MIĘDZY BANKIEM, A CZŁONKAMI ZARZĄDU, PRZEWIDUJĄCYCH REKOMPENSATĘ W PRZYPADKU ICH REZYGNACJI LUB ZWOLNIENIA Z ZAJMOWANEGO STANOWISKA BEZ WAŻNEJ PRZYCZYNY LUB GDY ICH ODWOŁANIE LUB ZWOLNIENIE NASTĘPUJE Z POWODU POŁĄCZENIA BANKU PRZEZ PRZEJECIE	73
4. ZASADY ZARZĄDZANIA	73
VIII. UMOWY ZAWARTE Z PODMIOTEM UPRAWNIONYM DO BADANIA I PRZEGLĄDU SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH	73

I. Gospodarka polska w 2010 roku

1. Główne tendencje makroekonomiczne

Rok 2010 przyniósł wyraźne ożywienie aktywności gospodarczej w kraju. W ciągu pierwszych trzech kwartałów Produkt Krajowy Brutto wzrósł o 3,6% r/r, więc dwukrotnie szybciej niż w całym 2009 roku. Przyspieszeniu wzrostu sprzyjało wyraźne ożywienie popytu krajowego związane z wyższą dynamiką konsumpcji indywidualnej oraz wzmocnieniem popytu inwestycyjnego. Produkcja przemysłowa w okresie styczeń-listopad 2010 roku wzrosła o 9,7% r/r, do czego przyczyniło się ożywienie gospodarcze na świecie, w tym przede wszystkim w gospodarce niemieckiej będącej głównym partnerem handlowym Polski. Tempo wzrostu eksportu denominowanego w euro wyniosło w okresie styczeń-październik 20,8% r/r, podczas gdy w tym samym okresie import zwiększył się o 22,2% r/r.

Dzięki przyspieszeniu gospodarczemu sytuacja na rynku pracy ulegała poprawie. Przeciętne zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw wzrosło w okresie styczeń-listopad o 0,7% r/r wobec spadku o 1,2% r/r w całym 2009 roku. Po wyraźnym wzroście stopy bezrobocia do 13,2% w lutym, odsetek osób pozostających bez pracy ostatecznie spadł do około 12,3% w grudniu.

Pomimo stopniowego ożywienia popytu krajowego wskaźnik inflacji w 2010 roku osiągnął przeciętnie 2,5% r/r, a więc utrzymał się w pobliżu celu inflacyjnego Rady Polityki Pieniężnej. W drugiej połowie roku pojawiły się jednak oznaki wyraźnego wzmocnienia dynamiki cen żywności oraz paliw, wynikającego przede wszystkim z wyższych cen na rynkach światowych. Inflacja po wyeliminowaniu cen żywności oraz energii osiągnęła w 2010 roku przeciętnie 1,6% r/r, wobec 2,7% r/r w całym 2009 roku.

W 2010 roku podstawowa stopa referencyjna banku centralnego pozostała na niezmiennym poziomie 3,5%. Pomimo stopniowego wzrostu inflacji pod koniec 2010 roku, Rada Polityki Pieniężnej wstrzymywała się od zacieśnienia monetarnego, obawiając się nadmiernego napływu kapitału zagranicznego i związanego z tym ryzyka umocnienia złotego. Część członków Rady Polityki Pieniężnej zaczęła jednak w ostatnich miesiącach 2010 roku sygnalizować konieczność podwyżki stóp procentowych. W odpowiedzi na szybko rosnącą nadpłynność sektora bankowego władze monetarne zdecydowały również o podwyżce stopy rezerwy obowiązkowej o 50pb.

2. Rynek pieniężny i walutowy

Kryzys zadłużenia krajów strefy euro przyczynił się do zwiększenia wahań kursu polskiej waluty w 2010 roku. Aprecjacja złotego w pierwszych miesiącach roku skłoniła Narodowy Bank Polski do podjęcia pierwszej od ponad dekady interwencji na rynku walutowym, wpisując się tym samym w działania podejmowane przez inne banki centralne na świecie. Z kolei okresy osłabienia polskiej waluty były wykorzystywane przez Ministerstwo Finansów do sprzedaży walut obcych na rynku, ograniczając w ten sposób skalę deprecjacji złotego. Skala sprzedaży euro na rynku zwiększyła się pod koniec roku i w rezultacie na koniec grudnia złoty umocnił się wobec euro do poziomu 3,9603 zł, wobec 4,1082 rok wcześniej.

Rok 2010 przyniósł bardzo wyraźny spadek stóp rynku pieniężnego. Pomimo rosnących oczekiwań na zacieśnienie monetarne stopa WIBOR3M osiągnęła na koniec grudnia 2010 roku poziom 3,95%, wobec 4,27% na koniec 2009 roku. Tym samym różnica między stawkami rynku pieniężnego a stopą referencyjną NBP uległa wyraźnemu zawężeniu, odzwierciedlając częściową normalizację sytuacji na rynku pieniężnym. Do obniżenia stawek przyczynił się również wyraźny wzrost nadpłynności sektora bankowego związany z napływem funduszy unijnych do Polski.

3. Rynek kapitałowy

Rok 2010 na rynku akcji miał dwa oblicza. W pierwszym półroczu sytuację na rynkach kapitałowych kształtował wzrost awersji do aktywów ryzykownych wynikający z obaw o sytuację finansową krajów strefy euro oraz planów zacieśniania polityki monetarnej przez Chiny. Kolejne miesiące przyniosły wyraźne odreagowanie, głównie za sprawą polityki poluzowania ilościowego prowadzonej przez USA

oraz realizacji planu wsparcia dla Grecji. Efektem tych działań były rekordowe napływy kapitału w szczególności na rynki surowcowe oraz na wschodzące rynki akcji w tym również na Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. (GPW). Wbrew wcześniejszym obawom, duża podaż akcji ze strony Skarbu Państwa - szacowana przez Dom Maklerski Banku Handlowego S.A. (DMBH) na 13,9 mld zł - oraz rekordowa wartość ofert publicznych (15,6 mld zł) nie stanowiły przeszkody do osiągnięcia dwucyfrowych wzrostów na GPW w minionym roku, głównie ze względu na rosnący popyt na akcje ze strony OFE oraz inwestorów zagranicznych. W najbliższym czasie wpływ na sytuację na krajowym rynku akcji może mieć ograniczenie składek do OFE, co spowoduje zmniejszenie zakupów akcji ze strony tej grupy inwestorów. Z drugiej strony, należy oczekiwać większej aktywności ze strony TFI, które mogą notować większe napływy do funduszy z ekspozycją na rynek akcji (choćby ze względu na przesunięcie z funduszy pieniężnych i obligacyjnych, które przy oczekiwanym wzroście stóp procentowych wydają się być mniej atrakcyjne).

Obserwując zmiany indeksów w 2010 roku, najlepiej zachowywały się spółki średnie, dla których indeks odnotował wzrost o prawie 20%. Nieco mniej zyskiwały spółki najmniejsze (sWIG80 wzrósł o 10,2%), z kolei wzrost dla WIG20 wyniósł 14,9%. W ujęciu sektorowym, najlepsze stopy zwrotu odnotowały spółki chemiczne (+61,1%) oraz spółki z sektora spożywczego (48,1%). Najslabiej zachowywały się subindeksy deweloperów oraz spółek z sektora informatycznego, które spadły odpowiednio o 6,5% oraz 4,6%.

W minionym roku na głównym parkiecie GPW pojawiły się 34 nowe spółki (w tym 5 podmiotów zagranicznych). Jednocześnie 13 spółek zostało wycofanych z obrotu. Łącznie na koniec roku na podstawowym rynku GPW notowane były akcje 400 spółek, z czego 27 to spółki zagraniczne.

Kapitalizacja GPW wzrosła w 2010 roku o 11% do 796,5 mld zł, w tym na podmioty krajowe przypadało 542,7 mld zł (+29% r/r).

Giełdowe indeksy rynku akcji według stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku

Indeks	2010	Zmiana (%)	2009	Zmiana (%)	2008
WIG	47 489,91	18,8%	39 985,99	46,9%	27 228,64
WIG-PL	46 737,15	18,7%	39 372,61	44,9%	27 167,25
WIG20	2 744,17	14,9%	2 388,72	33,5%	1 789,73
mWIG40	2 805,26	19,6%	2 346,14	55,2%	1 511,27
sWIG80	12 219,94	10,2%	11 090,93	61,8%	6 852,79
Subindeksy sektorowe					
WIG-Banki	6 921,28	17,9%	5 869,10	33,7%	4 390,90
WIG-Budownictwo	5 400,33	7,4%	5 026,32	16,1%	4 329,98
WIG-Chemia	5 156,38	61,1%	3 201,34	75,5%	1 823,63
WIG-Deweloperzy	2 709,52	(6,5%)	2 897,23	124,8%	1 288,65
WIG-Informatyka	1 221,85	(4,6%)	1 281,06	36,5%	938,77
WIG-Media	3 792,19	25,9%	3 012,68	16,7%	2 580,80
WIG-Przemysł paliwowy	3 079,41	26,4%	2 435,46	28,9%	1 889,46
WIG-Przemysł spożywczy	4 536,52	48,1%	3 063,84	126,2%	1 354,52
WIG-Telekomunikacja	1 271,86	12,7%	1 128,79	1,9%	1 107,33

Źródło: GPW, Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.

Wartość obrotu akcjami i obligacjami oraz wolumeny obrotów instrumentami pochodnymi na GPW na dzień 31 grudnia 2010 roku

	2010	Zmiana (%)	2009	Zmiana (%)	2008
Akcje (mln zł)	473 397	33,3%	355 203	10,8%	320 712
Obligacje (mln zł)	2 855	(3,3%)	2 951	(37,1%)	4 691
Kontrakty terminowe (tys. szt)	28 018	4,4%	26 849	9,7%	24 470
Opcje (tys. szt)	1 350	60,1%	843	29,1%	653

Źródło: GPW, Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.

W 2010 roku na rynku akcji widoczna była wyraźnie większa aktywność ze strony inwestorów, czego efektem był wzrost wartości obrotu akcjami o jedną trzecią do poziomu 473,4 mld zł.

Ubiegły rok nie przyniósł istotnych zmian w obrotach na rynku papierów dłużnych. W tym okresie inwestorzy wygenerowali obrót na poziomie nieznacznie przekraczającym 2,85 mld zł, co oznacza spadek o 3,3% w porównaniu z 2009 rokiem.

Niewielką poprawę płynności zanotowano na rynku kontraktów terminowych. Wolumen obrotu tymi instrumentami wzrósł w ujęciu rocznym o 4,4% i przekroczył 28 mln sztuk.

Z drugiej strony skokowy wzrost zainteresowania ze strony inwestorów zanotował segment opcji. W ostatnich 12 miesiącach obrót tymi instrumentami pochodnym zwiększył się o ponad 60% i wyniósł 1,35 mln sztuk.

4. Sektor bankowy

Rok 2010 przyniósł polskiemu sektorowi bankowemu istotną poprawę rentowności. Według danych Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”) wynik netto osiągnięty przez sektor wyniósł blisko 11,7 mld zł i był o ponad 40% wyższy niż w roku 2009. Na wzrost rentowności w sposób istotny wpłynęła stabilizacja jakości portfela kredytowego.

Pomimo zawirowań trwających na światowych rynkach, polski sektor bankowy charakteryzuje się stabilnością (kapitały sektora na koniec 2010 r. przekroczyły 116 mld zł), a banki utrzymują współczynniki wypłacalności na bezpiecznych poziomach.

W segmencie bankowości dla przedsiębiorstw można było zaobserwować niski popyt na kredyty, wynikający z niepewnej sytuacji gospodarczej oraz związane z tym faktem odłożenie decyzji o dokonywaniu inwestycji. W rezultacie należności banków od przedsiębiorstw zmniejszyły się w ujęciu rocznym o około 2%. Z kolei wartość depozytów przedsiębiorstw w porównaniu z rokiem 2009 wzrosła o ponad 10%.

Znacznie lepiej, jeśli chodzi o wzrost wolumenów, zachowywał się segment bankowości detalicznej. Należności banków od gospodarstw domowych wzrosły o blisko 14%, głównie za sprawą wzrostu akcji kredytowej na cele mieszkaniowe. Wolumen kredytów hipotecznych dla gospodarstw domowych przyrósł w 2010 r. o blisko 50 mld zł (23% r./r.), częściowo za sprawą osłabienia się polskiej waluty względem franka szwajcarskiego. Wyłączając efekt zmian kursowych portfel kredytów hipotecznych wzrósł o około 14% r./r. Dwucyfrową dodatnią dynamikę wykazywały także depozyty gospodarstw domowych rosnąc w 2010 r. o 10% i zbliżając się do poziomu 418 mld zł.

II. Podstawowe dane bilansowe i wyniki finansowe Banku Handlowego w Warszawie S.A.

1. Syntetyczne zestawienie podstawowych danych finansowych Banku

mln zł	2010	2009
Suma bilansowa	36 701,7	36 455,4
Kapitał własny	6 422,1	6 134,6
Kredyty*	10 773,7	10 896,9
Depozyty*	20 405,4	20 547,4
Wynik finansowy netto	748,0	525,2
Zysk na jedną akcję zwykłą (w zł)	5,72	4,02
Dywidenda na jedną akcję zwykłą (w zł)	5,72	3,77
Współczynnik wypłacalności	18,7%	16,8%

* Należności i zobowiązania od sektora niefinansowego i budżetowego.

2. Wyniki finansowe Banku w 2010 roku

2.1 Rachunek zysków i strat

Zysk netto Banku w 2010 roku wyniósł 748,0 mln zł i był 222,9 o mln zł (tj. 42,4%) wyższy niż w roku poprzednim. Wypracowany przez Bank zysk brutto za 2010 rok osiągnął poziom 928,2 mln zł, co oznacza wzrost o 252,7 mln zł (tj. 37,4%) w stosunku do ubiegłego roku.

W 2010 roku przychody z działalności operacyjnej Banku obejmujące wynik z tytułu odsetek i prowizji, przychody z tytułu dywidend, wynik na handlowych instrumentach finansowych i rewaluacji, wynik na inwestycyjnych dłużnych papierach wartościowych, wynik na inwestycyjnych instrumentach kapitałowych, oraz wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych były o 31,0 mln zł (tj. 1,2%) niższe w porównaniu z ubiegłym rokiem i osiągnęły poziom 2 495,1 mln zł.

Osiągniętym przychodom towarzyszył niewielki wzrost kosztów działania Banku i kosztów ogólnego zarządu oraz amortyzacji o 12,2 mln zł (tj. 0,9%) w stosunku do 2009 roku.

Odpisy netto na utratę wartości aktywów finansowych, które w 2010 roku wyniosły 234,6 mln zł, wobec 507,7 mln zł odpisów netto w 2009 roku miały pozytywny wpływ na wynik Banku (spadek kwoty o 273,1 mln zł).

Wybrane pozycje z rachunku zysków i strat

w tys. zł	2010	2009	Zmiana	
			tys. zł	%
Wynik z tytułu odsetek	1 465 696	1 460 612	5 084	0,3%
Wynik z tytułu prowizji	599 329	528 360	70 969	13,4%
Przychody z tytułu dywidend	12 509	17 848	(5 339)	(29,9%)
Wynik na handlowych instrumentach finansowych i rewaluacji	282 535	275 615	6 920	2,5%
Wynik na inwestycyjnych dłużnych papierach wartościowych	119 921	77 845	42 076	54,1%
Wynik na inwestycyjnych instrumentach kapitałowych	3 888	3 437	451	13,1%
Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych	11 172	162 338	(151 166)	(93,1%)
Razem przychody	2 495 050	2 526 055	(31 005)	(1,2%)
Koszty działania Banku i koszty ogólnego zarządu oraz amortyzacja, w tym:	(1 333 320)	(1 345 564)	12 244	0,9%
Koszty działania Banku i koszty ogólnego zarządu	(1 276 558)	(1 271 091)	(5 467)	(0,4%)
Amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych	(56 762)	(74 473)	17 711	23,8%
Wynik z tytułu zbycia aktywów trwałych	1 045	2 705	(1 660)	(61,4%)
Zmiana stanu odpisów (netto) na utratę wartości	(234 561)	(507 695)	273 134	53,8%
Zysk brutto	928 214	675 501	252 713	37,4%
Podatek dochodowy	(180 188)	(150 349)	(29 839)	(19,8%)
Zysk netto	748 026	525 152	222 874	42,4%

2.1.1 Przychody

W 2010 roku przychody z działalności operacyjnej ukształtowały się na poziomie 2 495,1 mln zł wobec 2 526,1 mln zł w poprzednim roku, co oznacza spadek o 1,2%.

Spadek przychodów w stosunku do 2009 roku był przede wszystkim efektem zdarzenia jednorazowego w formie zwrotu w 2009 roku nadpłaconego podatku VAT z lat 2005-2008 w wysokości 128 mln zł (z tego 125 mln zł wpłynęło na zwiększenie pozostałych przychodów operacyjnych i 3 mln zł na zmniejszenie amortyzacji). W rezultacie w 2010 roku zanotowano spadek wyniku na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych o 151,2 mln zł (tj. 93,1%). Po wyłączeniu wpływu tego czynnika Bank osiągnął roczny wzrost przychodów o 97,0 mln zł (tj. 4,0%).

Ponadto wpływ na wynik miały:

- wzrost wyniku z tytułu odsetek o 5,1 mln zł (tj. 0,3%), głównie w efekcie wzrostu przychodów wygenerowanych przez portfel dłużnych papierów wartościowych sektora korporacyjnego (przede wszystkim z portfela dostępnych do sprzedaży), w związku z większym posiadanym portfelem papierów oraz spadkiem kosztów depozytów sektora niefinansowego (głównie detalicznych),
- wzrost wyniku z tytułu prowizji o 70,1 mln zł (tj. 13,4%), głównie za sprawą prowizji od produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych w segmencie Bankowości Detalicznej, prowizji z tytułu usług powierniczych, oraz prowizji od transakcji kartami płatniczymi i kredytowymi,
- spadek przychodów z tytułu dywidend o 5,3 mln zł (tj. 29,9%),
- wzrost wyniku na inwestycyjnych dłużnych papierach wartościowych o 42,1 mln zł (tj. 54,1%) będący rezultatem aktywnej strategii zarządzania portfelem oraz wykorzystania dobrej sytuacji na rynkach obligacji.

2.1.2 Koszty

w tys. zł	2010	2009	Zmiana	
			tys. zł	%
Koszty pracownicze	638 152	622 096	16 056	2,6%
Koszty ogólnoadministracyjne, w tym m.in.	638 406	648 995	(10 589)	(1,6%)
Koszty opłat telekomunikacyjnych i sprzętu komputerowego	151 562	161 802	(10 240)	(6,3%)
Koszty wynajmu i utrzymania nieruchomości	110 478	127 616	(17 138)	(13,4%)
Koszty usług doradczych, audytorskich, konsultacyjnych i innych zewnętrznych	88 202	107 241	(19 039)	(17,8%)
Koszty działania Banku i koszty ogólnego zarządu	1 276 558	1 271 091	5 467	0,4%
Amortyzacja	56 762	74 473	(17 711)	(23,8%)
Koszty ogółem	1 333 320	1 345 564	(12 244)	(0,9%)

W roku 2010, Bank utrzymywał obraną w 2009 politykę dyscypliny kosztowej. W porównaniu do 2009 roku koszty spadły o 0,9%, tj. o 12,2 mln zł. W segmencie Bankowości Korporacyjnej nastąpił spadek kosztów utrzymania nieruchomości, kosztów pracowniczych i konsultingowych. Spadek kosztów w segmencie Bankowości Detalicznej, był spowodowany spadkiem kosztów utrzymania nieruchomości, kosztów IT, konsultingowych, oraz optymalizacją sieci oddziałów.

2.1.3 Odpisy netto na utratę wartości aktywów finansowych i różnica wartości rezerw na zobowiązania pozabilansowe

Odpisy netto

w tys. zł	2010	2009	Zmiana	
			tys. zł	%
Odpisy netto na poniesione niezidentyfikowane straty (IBNR)	(24 588)	(68 871)	44 283	64,3%
Odpisy netto na należności i zobowiązania pozabilansowe	(210 848)	(440 017)	229 169	52,1%
oceniane indywidualnie	28 906	(249 259)	278 165	111,6%
oceniane portfelowo	(239 754)	(190 758)	(48 996)	(25,7%)
Utrata wartości inwestycji kapitałowych	875	1 193	(318)	(26,7%)
Razem różnica utraty wartości	(234 561)	(507 695)	273 134	(53,8%)

Wartość odpisów netto na utratę wartości wynosząca w 2010 roku 234,6 mln zł wobec 507,7 mln zł odpisów netto w 2009 roku była efektem spadku poziomu ryzyka kredytowego, będącego wynikiem poprawy sytuacji gospodarczej i poprawy koniunktury. Pozwoliło to pomiotom sektora korporacyjnego na częściowe odrobienie strat z 2009 roku i poprawę swojej zdolności kredytowej, a w efekcie rozwiązanie rezerw kredytowych. W segmencie Bankowości Detalicznej, choć na mniejszą skalę niż w 2009, wciąż zawiązywane są rezerwy. Wzrost rezerw spowodowany był zwiększeniem odpisów na poniesione,

niezidentyfikowane straty (IBNR), oraz przyrostem portfela kredytów, a także wzrostem udziału należności obsługiwanych nieterminowo.

2.1.4 Analiza wskaźnikowa

Wskaźniki rentowności i efektywności kosztowej Banku

	2010	2009
Stopa zwrotu z kapitału (ROE)*	12,8%	9,3%
Stopa zwrotu z aktywów (ROA)**	2,0%	1,3%
Marża odsetkowa netto (NIM)***	3,9%	3,7%
Zysk netto na 1 akcję zwykłą w zł	5,72	4,02
Koszty / dochody (Cost/Income)****	53,4%	53,3%

* Iloraz zysku netto i średniego stanu kapitałów własnych (z wyłączeniem zysku netto bieżącego okresu) liczonego na bazie kwartalnej

** Iloraz zysku netto i średniego stanu sumy bilansowej liczonego na bazie kwartalnej

*** Iloraz wyniku z tytułu odsetek i średniego stanu sumy bilansowej liczonego na bazie kwartalnej

**** Relacja sumy kosztów działania i amortyzacji do przychodów działalności operacyjnej

W 2010 roku nastąpiła znacząca poprawa w zakresie wskaźników zwrotu z kapitału (ROE), o 3,5 p.p oraz zwrotu z aktywów (ROA), o 0,7 p.p. Było to efektem wyższego wyniku netto, oraz w przypadku ROE wypłaty dywidendy za 2009 rok.

W zakresie efektywności kosztowej Bank uzyskał nieznaczne pogorszenie wyników. Wskaźnik Koszty/dochody wzrósł o 0,1 p.p. do poziomu 53,4%. Z drugiej strony na uwagę zasługuje wzrost marży odsetkowej netto o 0,2 p.p. do poziomu 3,9%.

2.2 Bilans

Według stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku suma bilansowa Banku wyniosła 36 701,7 mln zł i była o 0,7% wyższa niż na koniec 2009 roku.

Bilans

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
AKTYWA				
Kasa, operacje z Bankiem Centralnym	3 206 554	4 113 355	(906 801)	(22,0%)
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu	3 995 217	5 372 618	(1 377 401)	(25,6%)
Dłużne papiery wartościowe dostępne do sprzedaży	13 029 254	8 290 225	4 739 029	57,2%
Inwestycje kapitałowe	303 165	305 016	(1 851)	(0,6%)
Kredyty, pożyczki i inne należności	13 938 510	15 940 293	(2 001 783)	(12,6%)
od sektora finansowego	3 164 818	5 043 395	(1 878 577)	(37,2%)
od sektora niefinansowego	10 773 692	10 896 898	(123 206)	(1,1%)
Rzeczowe aktywa trwałe	431 366	471 103	(39 737)	(8,4%)
nieruchomości i wyposażenie	413 058	452 795	(39 737)	(8,8%)
nieruchomości stanowiące inwestycje	18 308	18 308	-	-
Wartości niematerialne	1 283 134	1 278 793	4 341	0,3%
Aktywa z tytułu podatku dochodowego	305 253	459 413	(154 160)	(33,6%)
Inne aktywa	199 319	205 077	(5 758)	(2,8%)
Aktywa trwałe przeznaczone do sprzedaży	9 901	19 546	(9 645)	(49,3%)
A k t y w a r a z e m	36 701 673	36 455 439	246 234	0,7%

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
PASYWA				
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	-	980 446	(980 446)	-
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu	2 804 437	3 108 493	(304 056)	(9,8%)
Zobowiązania finansowe wyceniane według zamortyzowanego kosztu	26 943 235	25 761 339	1 181 896	4,6%
depozyty	26 544 190	25 408 506	1 135 684	4,5%
sektora finansowego	6 138 803	4 861 146	1 277 657	26,3%
sektora niefinansowego	20 405 387	20 547 360	(141 973)	(0,7%)
zobowiązania z tytułu emisji własnej	11 533	-	11 533	-
pozostałe zobowiązania	387 512	352 833	34 679	9,8%
Rezerwy	32 227	49 527	(17 300)	(34,9%)
Inne zobowiązania	499 682	421 011	78 671	18,7%
Z o b o w i ą z a n i a r a z e m	30 279 581	30 320 816	(41 235)	(0,1%)
KAPITAŁY				
Kapitał zakładowy	522 638	522 638	-	-
Kapitał zapasowy	2 944 585	2 944 585	-	-
Kapitał z aktualizacji wyceny	(44 848)	(81 026)	36 178	44,6%
Pozostałe kapitały rezerwowe	2 251 691	2 223 274	28 417	1,3%
Zyski zatrzymane	748 026	525 152	222 874	42,4%
K a p i t a ł y r a z e m	6 422 092	6 134 623	287 469	4,7%
P a s y w a r a z e m	36 701 673	36 455 439	246 234	0,7%

2.2.1 Aktywa

Należności brutto*

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Banki i inne monetarne instytucje finansowe	2 273 392	3 478 493	(1 205 101)	(34,6%)
Niebankowe instytucje finansowe	913 497	1 587 326	(673 829)	(42,5%)
Niefinansowe podmioty gospodarcze	5 793 277	5 993 184	(199 907)	(3,3%)
Osoby prywatne	6 119 157	6 177 093	(57 936)	(0,9%)
Jednostki budżetowe	96 625	86 947	9 678	11,1%
Pozostałe należności niefinansowe	21 492	5 509	15 983	290,1%
Razem	15 217 440	17 328 552	(2 111 112)	(12,2%)

* *należności z odsetkami należnymi*

W roku 2010 należności kredytowe Banku spadły o 12,2% w stosunku do roku ubiegłego i uplasowały się na poziomie 15 217,4 mln zł. Na koniec roku saldo kredytów udzielonych podmiotom gospodarczym wyniosło 5 793,3 mln zł i było o 3,3% niższe, niż na koniec 2009 roku, natomiast saldo kredytów udzielonych osobom prywatnym wyniosło 6 119,2 mln zł - spadek o 0,9 %. Należności od niebankowych instytucji finansowych spadły o 42,5%, podczas gdy należności od banków i innych monetarnych instytucji finansowych spadły o 34,6%. Wzrosty na poziomie 11,1% zanotowano na jednostkach budżetowych.

Portfel dłużnych papierów wartościowych wzrósł w 2010 roku o 4 059,5 mln zł (tj. o 38,4%) i pozostał on nadal drugim największym składnikiem aktywów Banku.

Portfel dłużnych papierów wartościowych

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Obligacje skarbowe	7 807 306	10 471 216	(2 663 910)	(25,4%)
Obligacje komunalne	-	19 016	(19 016)	-
Bony skarbowe	23 150	827	22 323	2699,3%
Certyfikaty depozytowe i obligacje banków	572 757	40 729	532 028	1306,3%
Emitowane przez podmioty niefinansowe	165 075	34 230	130 845	382,3%
Emitowane przez podmioty finansowe	63 111	-	63 111	-
Bony pieniężne NBP	5 994 140	-	5 994 140	-
Razem	14 625 539	10 566 018	4 059 521	38,4%

2.2.2 *Pasywa***Zobowiązania finansowe wyceniane według zamortyzowanego kosztu**

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Zobowiązania wobec sektora finansowego, w tym:	6 136 121	4 857 242	1 278 879	26,3%
- środki na rachunkach banków i innych monetarnych instytucji finansowych	2 844 206	1 631 167	1 213 039	74,4%
- depozyty niebankowych podmiotów finansowych	3 291 915	3 226 075	65 840	2,0%
Zobowiązania wobec sektora niefinansowego, w tym:	20 388 409	20 526 652	(138 243)	(0,7%)
- klientów korporacyjnych	12 041 033	10 566 133	1 474 900	14,0%
- osób prywatnych	5 705 040	6 322 309	(617 269)	(9,8%)
Pozostałe zobowiązania (w tym odsetki naliczone)	418 705	377 445	41 260	10,9%
Razem	26 943 235	25 761 339	1 181 896	4,6%

Główną pozycję finansującą aktywa Banku stanowią zobowiązania wobec klientów z sektora niefinansowego, które w 2010 roku nieznacznie, tj. o 138 mln zł (0,7%), się obniżyły. Był to efekt spadku salda depozytów osób prywatnych. Z drugiej strony odnotowano zwiększenie o 14% zobowiązań wobec klientów korporacyjnych. Wzrost wykazały także depozyty sektora finansowego (o 1 278,9 mln zł, tj. 26,3%)

2.2.3 *Źródła pozyskiwania funduszy i ich wykorzystanie*

w tys. zł	Wg stanu na dzień	
	31.12.2010	31.12.2009
Fundusze pozyskane		
Fundusze banków i innych monetarnych instytucji finansowych	2 958 229	1 773 772
Fundusze klientów i sektora budżetowego	23 985 006	23 987 567
Fundusze własne łącznie z wynikiem finansowym	6 422 092	6 134 623
Pozostałe fundusze	3 336 346	4 559 477
Ogółem fundusze pozyskane	36 701 673	36 455 439
Wykorzystanie funduszy		
Należności od banków i innych monetarnych instytucji finansowych	2 272 899	3 477 728
Należności od klientów i sektora budżetowego	11 665 611	12 462 565
Papiery wartościowe, udziały i inne aktywa finansowe	17 327 636	13 967 859
Pozostałe wykorzystanie	5 435 527	6 547 287
Razem wykorzystanie funduszy	36 701 673	36 455 439

2.3 Kapitały własne i współczynnik wypłacalności

W porównaniu z 2009 rokiem wartość kapitałów własnych w roku 2010 wzrosła o 64,6 mln zł, tj. 1,2%. Wzrost dotyczył kapitału z aktualizacji wyceny (o 36,2 mln zł) oraz funduszu ogólnego ryzyka bankowego, który został zasilony kwotą 32,5 mln zł pochodzącą z zysku za 2009 rok.

Kapitały własne*

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Kapitał zakładowy	522 638	522 638	-	-
Kapitał zapasowy	2 944 585	2 944 585	-	-
Kapitał rezerwowy	1 751 402	1 751 337	65	0,0%
Kapitał z aktualizacji wyceny	(44 848)	(81 026)	36 178	44,6%
Fundusz ogólnego ryzyka bankowego	497 500	465 000	32 500	7,0%
Pozostałe kapitały	2 789	6 937	(4 148)	(59,8%)
Kapitały własne ogółem	5 674 066	5 609 471	64 595	1,2%

*Kapitały własne bez wyniku finansowego netto

Poziom kapitałów jest w pełni wystarczający do zachowania bezpieczeństwa finansowego instytucji, zgromadzonych w niej depozytów, a także całkowicie zapewniający możliwości rozwoju Banku.

Poniższa tabela prezentuje dane finansowe do wyliczenia współczynnika wypłacalności Banku.

Współczynnik wypłacalności

w tys. zł	31.12.2010*	31.12.2009**
I Fundusze własne ogółem, w tym:	4 121 335	4 052 236
pomniejszenia funduszy podstawowych i uzupełniających		
- z tytułu zaangażowania kapitałowego w jednostkach finansowych	269 784	271 444
- z tytułu wartości niematerialnych, w tym:	1 283 134	1 278 793
<i>wartość firmy</i>	<i>1 245 976</i>	<i>1 245 976</i>
II Aktywa i zobowiązania pozabilansowe ważone ryzykiem (portfel bankowy)	14 473 850	15 922 938
III Całkowity wymóg kapitałowy, z tego:	1 760 895	1 934 112
- wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kredytowego (II*8%)	1 157 908	1 273 835
- wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kontrahenta	98 223	131 142
- wymóg kapitałowy z tytułu przekroczenia limitu koncentracji zaangażowań i limitu dużych zaangażowań	48 073	58 819
- suma wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka rynkowego	74 635	105 615
- wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka operacyjnego	353 837	333 493
- inne wymogi kapitałowe	28 219	31 208
Współczynnik wypłacalności (I/III*12,5)	18,72%	16,76%

*Współczynnik wypłacalności został obliczony według zasad określonych w uchwale nr 76/2010 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka (Dz. Urz. KNF Nr 2, poz. 11).

**Współczynnik wypłacalności został obliczony według zasad określonych w uchwale nr 380/2008 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 17 grudnia 2008 r. w sprawie zakresu i szczegółowych zasad wyznaczania wymogów kapitałowych z tytułu poszczególnych rodzajów ryzyka (...) (Dz. Urz. KNF Nr 8, poz. 34).

Na dzień 31 grudnia 2010 roku współczynnik wypłacalności Banku wyniósł 18,72% i był o 2 pkt. proc. wyższy niż na koniec 2009 roku. Było to spowodowane przede wszystkim spadkiem całkowitego wymogu z tytułu ryzyka kredytowego o 9% za sprawą mniejszego portfela aktywów i zobowiązań pozabilansowych ważonych ryzykiem. Fundusze własne pozostały na niemal niezmienionym poziomie.

III. Działalność Banku Handlowego w Warszawie S.A. w 2010 roku

1. Kredyty i inne zaangażowania obciążone ryzykiem

1.1 Akcja kredytowa

Polityka kredytowa Banku oparta jest o aktywne zarządzanie portfelowe i precyzyjnie określone rynki docelowe, zaprojektowane w celu ułatwienia analizy ekspozycji oraz ryzyka kredytowego w ramach danej branży działalności klienta. Dodatkowo, poszczególni kredytobiorcy są stale monitorowani w celu możliwie wczesnego wykrycia symptomów pogarszania się zdolności kredytowej oraz wdrożenia działań naprawczych. W 2010 roku Bank kontynuował prace w celu optymalizacji procesu kredytowego oraz dostosowywania oferty kredytowej Banku do potrzeb klientów i aktualnej sytuacji rynkowej. Portfel należności od klientów indywidualnych jest zarządzany przy pomocy modeli finansowych, które uwzględniają ryzyko i przychodowość poszczególnych grup kredytów w portfelu. W procesie oceny ryzyka kredytowego oraz oceny punktowej (scorecard) wykorzystywane są informacje z Biura Informacji Kredytowej. W 2010 roku Bank dostosował politykę kredytową do wymogów rekomendacji T i innych.

Należności kredytowe brutto od klientów z sektora niebankowego

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Należności złotowe	11 360 834	11 535 714	(174 880)	(1,5%)
Należności walutowe	1 372 722	1 333 516	39 206	2,9%
Razem	12 733 556	12 869 230	(135 674)	(1,1%)
Należności od sektora niefinansowego	11 933 926	12 175 786	(241 860)	(2,0%)
Należności od sektora finansowego	703 005	606 497	96 508	15,9%
Należności od sektora budżetowego	96 625	86 947	9 678	11,1%
Razem	12 733 556	12 869 230	(135 674)	(1,1%)
Niefinansowe podmioty gospodarcze	5 793 277	5 993 184	(199 907)	(3,3%)
Osoby prywatne	6 119 157	6 177 093	(57 936)	(0,9%)
Niebankowe instytucje finansowe	703 005	606 497	96 508	15,9%
Sektor budżetowy	96 625	86 947	9 678	11,1%
Pozostałe należności niefinansowe	21 492	5 509	15 983	290,1%
Razem	12 733 556	12 869 230	(135 674)	(1,1%)

Na dzień 31 grudnia 2010 roku ekspozycja kredytowa wobec sektora niebankowego wyniosła 12 733 mln zł, co stanowiło spadek o 1,1% w stosunku do 31 grudnia 2009 roku. Największą część portfela kredytowego sektora niebankowego stanowią kredyty udzielone osobom prywatnym, które odnotowały w 2010 roku spadek o 0,9%, do poziomu 6 119 mln zł. Ich udział w strukturze należności kredytowych brutto ogółem nie zmienił się.

Struktura walutowa kredytów na koniec grudnia 2010 roku uległa nieznacznej zmianie w porównaniu z końcem 2009 roku. Udział kredytów w walutach obcych, wynoszący w grudniu 2009 roku 10,4%, wzrósł do 12,1% w grudniu 2010 roku. Podkreślić należy, iż Bank nie udziela kredytów w walutach obcych klientom indywidualnym, a jedynie podmiotom gospodarczym, które zdaniem Banku, są zdolne przewidzieć lub absorbować ryzyko walutowe bez znaczącego narażenia swojej kondycji finansowej.

Bank monitoruje na bieżąco koncentrację ekspozycji kredytowych, starając się uniknąć sytuacji, w której portfel jest uzależniony od niewielkiej liczby klientów. Na koniec grudnia 2010 roku zaangażowanie kredytowe Banku w jednostki niebankowe nie przekroczyło limitu koncentracji wymaganego przez prawo.

Koncentracja zaangażowań – klienci niebankowi

w tys. zł	31.12.2010			31.12.2009		
	Zaangażowanie bilansowe*	Zaangażowanie pozabilansowe	Łączne zaangażowanie	Zaangażowanie bilansowe*	Zaangażowanie pozabilansowe	Łączne zaangażowanie
GRUPA 1	572 962	228 113	801 074	284 984	351 906	636 890
GRUPA 2	232 922	336 395	569 318	251 321	312 657	563 978
GRUPA 3	253 504	224 849	478 353	252 989	226 951	479 940
KLIENT 4	251 502	154 190	405 692	266 339	125 780	392 119
GRUPA 5	15 413	348 278	363 691	4 515	144 917	149 432
GRUPA 6	6	327 527	327 533	211 117	102 983	314 100
KLIENT 7	60 903	239 097	300 000	229 803	20 197	250 000
KLIENT 8	250 000	-	250 000	79 523	-	79 523
KLIENT 9	109 611	139 034	248 645	8 590	69 908	78 498
GRUPA 10	30 123	215 746	245 869	53 371	171 922	225 293
Razem 10	1 776 946	2 213 229	3 990 175	1 642 552	1 527 221	3 169 773

*Nie obejmuje zaangażowań z tytułu posiadanych akcji i innych papierów wartościowych

1.2 Jakość portfela kredytowego

Należności Banku przypisywane są do dwóch portfeli: portfel z rozpoznaną utratą wartości oraz portfel bez rozpoznanej utraty wartości (IBNR). Ekspozycje z portfela z rozpoznaną utratą wartości, które są istotne podlegają ocenie indywidualnej, zaś dla ekspozycji, które nie są istotne ocena utraty wartości dokonywana jest na bazie analizy kolektywnej grupowej.

Zdaniem Zarządu obecne rezerwy na należności są najlepszym szacunkiem w zakresie utraty wartości portfela, biorąc pod uwagę zdyskontowaną prognozę przepływów związanych ze spłatą należności. Co więcej, rezerwy szacowane są dla każdej należności bez względu na przypisanie do portfela, również na poniesione, ale jeszcze niezidentyfikowane straty.

Na dzień 31 grudnia 2010 roku utrata wartości portfela wynosiła 1 278,4 mln zł, co stanowiło spadek w porównaniu do kwoty 1 387,5 mln zł na koniec grudnia 2009 roku. Istotny spadek utraty wartości miał miejsce na portfelu ocenianym indywidualnie (317,1 mln zł spadku w porównaniu do grudnia 2009). W grupie kredytów ocenianych portfelowo miał miejsce wzrost utraty wartości w kwocie 178,3 mln zł, co stanowiło 34,9% wzrost w stosunku do grudnia 2009 roku. Wskaźnik pokrycia rezerwami spadł z 10,8% w grudniu 2009 roku do 10,0% w grudniu 2010 w wyniku spadku utraty wartości ogółem oraz nieznacznego spadku należności kredytowych w Banku o prawie 136 mln zł w tym samym okresie.

Utrata wartości na należności kredytowe od klientów sektora niebankowego

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Utrata wartości na poniesione niezidentyfikowane straty (IBNR)	163 514	133 746	29 768	22,3%
Utrata wartości na należności	1 114 923	1 253 747	(138 824)	(11,1%)
oceniane indywidualnie	425 900	742 976	(317 076)	(42,7%)
oceniane portfelowo	689 023	510 771	178 252	34,9%
Razem utrata wartości	1 278 437	1 387 493	(109 056)	(7,9%)
Wskaźnik pokrycia rezerwami należności ogółem	10,0%	10,8%		
Wskaźnik pokrycia rezerwami należności zagrożonych	71,8%	71,2%		

1.3 Zaangażowania pozabilansowe

Na dzień 31 grudnia 2010 roku, zaangażowanie pozabilansowe wyniosło 12 816,9 mln zł, co oznacza spadek w stosunku do dnia 31 grudnia 2009 roku o 8,1%. Największa zmiana dotyczyła kredytów przyrzeczonych, które spadły o 1 066,2 mln zł (9,2%). Kredyty te mają największy udział (tj. 82,2%) w zobowiązaniach pozabilansowych. Na kredyty przyrzucone składają się niewykorzystane linie kredytowe oraz niewykorzystane linie kredytowe w rachunku bieżącym.

Zobowiązania pozabilansowe warunkowe udzielone

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Gwarancje	1 771 282	1 902 396	(131 114)	(6,9%)
Akredytywy własne	145 665	128 453	17 212	13,4%
Akredytywy obce potwierdzone	1 647	8 023	(6 376)	(79,5%)
Kredyty przyrzucone	10 538 673	11 604 890	(1 066 217)	(9,2%)
Gwarantowanie emisji	359 650	300 000	59 650	19,9%
Razem	12 816 917	13 943 762	(1 126 845)	(8,1%)
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	10 579	37 564	(26 985)	(71,8%)
Wskaźnik pokrycia rezerwami	0,08%	0,27%		

Łączna kwota zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców Banku wyniosła na dzień 31 grudnia 2010 roku 1 825 mln zł, natomiast na dzień 31 grudnia 2009 roku 2 482 mln zł.

W 2010 roku Bank wystawił 25 362 tytuły egzekucyjne o łącznej wartości 237,4 mln zł, podczas gdy w 2009 roku Bank wystawił 27 343 tytułów egzekucyjnych o łącznej wartości 378,5 mln zł.

2. Fundusze zewnętrzne

Według stanu na koniec 2010 roku łączna wartość funduszy zewnętrznych Banku wyniosła 26 943,2 mln zł i była o 1 181,9 mln zł (4,6%) wyższa niż na koniec 2009 roku. Największy udział w zmianach źródeł finansowania zewnętrznego działalności Banku miały zobowiązania wobec sektora finansowego, które wzrosły o 1 277,7 mln zł (26,3%) w wyniku wyższego salda depozytów banków.

Fundusze zewnętrzne

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Zobowiązania wobec sektora finansowego	6 138 803	4 861 146	1 277 657	26,3%
Środki na rachunkach bieżących, w tym:	1 461 817	2 211 344	(749 527)	(33,9%)
- środki na rachunkach bieżących banków	755 099	1 473 433	(718 334)	(48,8%)
Depozyty, w tym:	4 674 304	2 645 898	2 028 406	76,7%
- depozyty banków	2 089 107	157 734	1 931 373	1224,4%
Odsetki naliczone	2 682	3 904	(1 222)	(31,3%)
Zobowiązania wobec sektora niefinansowego	20 405 387	20 547 360	(141 973)	(0,7%)
Środki na rachunkach bieżących, w tym:	11 899 958	10 590 802	1 309 156	12,4%
- klientów korporacyjnych	5 616 893	3 515 976	2 100 917	59,8%
- klientów indywidualnych	4 309 255	4 532 587	(223 332)	(4,9%)
- jednostek budżetowych	1 973 811	1 957 516	16 295	0,8%
Depozyty terminowe, w tym:	8 488 451	9 935 850	(1 447 399)	(14,6%)
- klientów korporacyjnych	6 424 140	7 050 157	(626 017)	(8,9%)
- klientów indywidualnych	1 395 785	1 789 722	(393 937)	(22,0%)
- jednostek budżetowych	668 526	690 391	(21 865)	(3,2%)
Odsetki naliczone	16 978	20 708	(3 730)	(18,0%)

Fundusze zewnętrzne

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Zobowiązania z tytułu emisji własnej	11 533	-	11 533	-
Pozostałe zobowiązania	387 512	352 833	34 679	9,8%
Kredyty i pożyczki otrzymane	95 714	128 962	(33 248)	(25,8%)
Zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu	113 534	-	113 534	-
Inne zobowiązania	176 054	221 452	(45 398)	(20,5%)
Odsetki naliczone	2 210	2 419	(209)	(8,6%)
Razem fundusze zewnętrzne	26 943 235	25 761 339	1 181 896	4,6%

W ramach zobowiązań wobec sektora niefinansowego odnotowano wzrost środków na rachunkach bieżących (wzrost o 1 309,2 mln zł, tj. 12,4%). Z drugiej strony zmniejszeniu uległy depozyty terminowe (spadek o 1 447,4 mln zł, tj. 14,6%).

Zobowiązania wobec klientów niebankowych

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2010	31.12.2009	tys. zł	%
Zobowiązania wobec:				
Osób prywatnych	5 723 827	6 376 765	(652 938)	(10,2%)
Niefinansowych podmiotów gospodarczych	11 718 678	11 291 905	426 773	3,8%
Instytucji niekomercyjnych	399 470	359 135	40 335	11,2%
Niebankowych podmiotów finansowych	3 285 543	3 215 138	70 405	2,2%
Sektora budżetowego	2 642 811	2 649 389	(6 578)	(0,2%)
Inne zobowiązania	74 766	70 627	4 139	5,9%
Razem	23 845 095	23 962 959	(117 864)	(0,5%)
Złotowe	19 729 084	19 943 617	(214 533)	(1,1%)
Walutowe	4 116 011	4 019 342	96 669	2,4%
Razem	23 845 095	23 962 959	(117 864)	(0,5%)

3. Segment Bankowości Korporacyjnej**3.1 Bankowość Transakcyjna**

Bank posiada kompleksową i nowoczesną ofertę obsługi finansowej i transakcyjnej przedsiębiorstw. Równolegle do pakietu tradycyjnych usług (prowadzenie rachunków bieżących, obsługa przelewów krajowych i zagranicznych), Bank oferuje nowoczesne rozwiązania zarządzania płynnością (rachunek skonsolidowany, cash pool), a także produkty z obszaru płatności masowych i zarządzania należnościami (speedcollect, polecenie zapłaty, Unikasa).

W obszarze bankowości transakcyjnej Bank realizuje strategię, której priorytetami są:

- wysoki poziom zadowolenia klientów,
- innowacje,
- dalszy wzrost efektywności.

Wdrożenie strategii na lata 2010-2012 pozwoli na poprawę zadowolenia klientów w wyniku uproszczenia dokumentacji i procedur obsługi produktów. Nowe rozwiązania technologiczne wdrażane przez Bank zapewnią ciągłą rozbudowę oferty produktowej o innowacyjne usługi. Nowe platformy technologiczne zapewnią zwiększenie wygody klientów i umożliwią automatyzację procesów. Optymalizacja procesów

obsługi produktów i promowanie rozwiązań automatycznych zapewnią dalszy wzrost efektywności wykorzystania zasobów Banku.

W efekcie implementacji strategii w 2010 roku w ofercie bankowości transakcyjnej pojawiły się nowe rozwiązania produktowe. Jako przykład można wymienić tu między innymi nowy rodzaj faktoringu – faktoring odwrócony, karty korporacyjne wydawane do rachunków prowadzonych w walutach obcych, regulowanie zadłużenia kart korporacyjnych poprzez polecenie zapłaty, Mini Escrow – rachunek zastrzeżony dostosowany do potrzeb małych i średnich przedsiębiorstw. W 2010 roku Bank uruchomił Centrum Rozwoju Produktów Bankowych w Łodzi. Działalność Centrum wpisana jest w strategię osiągnięcia przez Bank pozycji najbardziej innowacyjnej instytucji finansowej w Polsce.

W wielu obszarach bankowości transakcyjnej Bank zajmuje wiodącą pozycję na rynku – liczba transakcji polecenia zapłaty przetwarzana przez Bank jest najwyższa w Polsce, Bank jest liderem na rynku kart przedpłaconych w Polsce, Mikrowpłaty – produkt dedykowany obsłudze depozytów masowych jest wiodącym rozwiązaniem na rynku a produkty zarządzania płynnością w ofercie Banku cechuje najwyższy poziom zaawansowania.

Usługi bankowości transakcyjnej Banku cieszą się uznaniem na rynku. Warty podkreślenia osiągnięciem ostatniego roku było zdobycie trzech wyróżnień Europrodukt. W XV edycji konkursu Europrodukt, Bank otrzymał nagrody za dyskonto akredytywy, Citi Faktoring, Faktoring Samorządowy. Konkursowi patronują m.in.: Ministerstwo Gospodarki, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów. Ponadto usługi powiernicze Banku zostały wyróżnione niezwykle prestiżowym tytułem „Top Rated” w kategorii „Leading Clients” w ankiecie przeprowadzanej przez wydawnictwo „Global Custodian”. Tytuł „Top Rated” jest najwyższym możliwym do uzyskania poziomem wyróżnienia w tym badaniu. Nagroda jest tym bardziej cenna, że została przyznana w kategorii „Leading Clients”, a więc największych i najbardziej wymagających klientów. W 2010 roku Bank otrzymał wyróżnienie „Top Rated” po raz drugi z rzędu. Na podkreślenie zasługuje fakt, że w 2010 roku odpowiedzi respondentów „Global Custodian” stawiały usługi Banku w jeszcze lepszym świetle niż w 2009 roku.

3.1.1 *Obsługa transakcyjna*

a) Produkty zarządzania środkami finansowymi

• *Depozyty i rachunki bieżące*

Rachunek bieżący umożliwia klientom dostęp do pełnej palety produktów z oferty Banku. Jednym z kluczowych elementów realizacji strategii Banku jest koncentracja na pozyskiwaniu i obsłudze rachunków operacyjnych – rachunków bankowych, na które trafia kluczowa część przepływów operacyjnych ich właścicieli. W ramach realizacji strategii Bank intensyfikuje działania mające na celu wzmocnienie relacji klientów z Bankiem. Cel będzie osiągnięty poprzez dalszą poprawę jakości świadczonych usług, dostosowanie oferty produktowej do potrzeb poszczególnych segmentów klientów oraz implementację innowacyjnych rozwiązań bankowości transakcyjnej. Mierzalnym efektem wdrożenia tej strategii jest wzrost liczby rachunków operacyjnych o 20% w okresie od stycznia do grudnia 2010 roku.

Środki zgromadzone przez klientów Banku na rachunkach bieżących mogą być następnie ulokowane w depozytach terminowych. Lokaty terminowe gwarantują wykorzystanie wolnych środków pieniężnych w bardziej efektywny sposób. W ofercie Banku znajdują się następujące typy lokat:

- depozyty terminowe - tradycyjne lokaty terminowe mogą być zawierane na okres od dnia złożenia dyspozycji na dowolną liczbę dni. Zapewnia to elastyczność w planowaniu inwestycji i jej optymalne rozłożenie w czasie,
- depozyty negocjowane - klientom posiadającym znaczne nadwyżki środków pieniężnych Bank umożliwia ustalenie indywidualnej stawki oprocentowania środków za pośrednictwem zleceń telefonicznych na drodze bezpośrednich negocjacji z przedstawicielem Banku,
- depozyt automatyczny - Bank w każdym dniu roboczym otwiera lokatę overnight po uprzednim złożeniu dyspozycji na tworzenie automatycznych lokat i ustaleniu wysokości oprocentowania,
- depozyt zablokowany - umożliwia zabezpieczenie środków na rzecz beneficjenta, co wpływa na poprawę wiarygodności handlowej i finansowej klienta. Produkt ten jest wykorzystywany do

zabezpieczania mniej skomplikowanych transakcji. W przypadku bardziej zaawansowanych konstrukcji wykorzystywany jest rachunek zastrzeżony.

- *Rachunek zastrzeżony*

Rachunek zastrzeżony to wygodny instrument pozwalający zabezpieczyć transakcję obu stronom kontraktu. W okresie dużej zmienności i niepewności panującej na rynkach intencją każdej ze stron transakcji handlowych jest maksymalizacja bezpieczeństwa przeprowadzanych operacji. Jest to czynnik zwiększający atrakcyjność produktu „rachunek zastrzeżony”. Uczestnicy transakcji korzystający z rozwiązania rachunek zastrzeżony podpisują z Bankiem tzw. umowę trójstronną. Każda ze stron bierze udział w jej zawieraniu, powierzając Bankowi środki, które są przedmiotem kontraktu. Bank na podstawie zapisów umowy realizuje następnie jej postanowienia. Podmiot korzystający z tego produktu nie musi być klientem Banku i nie musi przechodzić weryfikacji kredytowej.

W 2010 roku Bank włączył do swojej oferty rachunek Mini Escrow. Produkt jest idealnym rozwiązaniem dla firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw i służy do zabezpieczenia mniej skomplikowanych transakcji. Dla zwiększenia przejrzystości mechanizmu rachunku zastrzeżonego stworzono bardzo prostą, krótką umowę. Pozwala to na jeszcze sprawniejsze uruchomienie produktu i przeprowadzenie transakcji.

W 2010 roku Bank wykorzystał rachunek zastrzeżony do zabezpieczenia 44 transakcji.

- *Produkty zarządzania płynnością*

Grupom kapitałowym, które są klientami Banku, oferowana jest możliwość optymalnego zarządzania środkami finansowymi poprzez wykorzystanie struktur cash poolingowych.

W swej ofercie Bank posiada następujące rozwiązania:

- wirtualny cash pooling,
- cash pool rzeczywisty,
- rzeczywisty cash pooling bez transferów zwrotnych.

Wykorzystanie struktur zarządzania płynnością pozwala na redukcję zadłużenia i zmniejszenie kosztów jego obsługi bez ryzyka utraty płynności finansowej.

- *Mikrowpłaty*

W 2010 roku Bank utrzymał i dalej umacniał pozycję lidera w segmencie rynku, w którym oferowany jest produkt Mikrowpłaty.

Produkt Mikrowpłaty wykorzystywany jest przez instytucje i podmioty, które przyjmują w depozyt środki finansowe od płatników i są zobowiązane do ich zwrotu z należnymi odsetkami. Produkt Mikrowpłaty posiada również funkcjonalność umożliwiającą wyliczenie wartości odsetek archiwalnych, czyli przypisania kwoty odsetek do danego depozytu złożonego przez płatnika w przeszłości.

Bank kontynuuje prace nad dostarczaniem nowych rozwiązań, nowych funkcjonalności oraz stale modyfikuje usługi bankowe oferowane w ramach obsługi Mikrowpłat, aby umocnić swoją pozycję w obecnie obsługiwanym segmencie klientów i dotrzeć do nowych grup klientów. Klientami Banku wykorzystującymi ten produkt obecnie są głównie sądy i prokuratury. Obsługa Mikrowpłat jest również oferowana klientom spoza sektora publicznego – rozwiązanie Banku jest idealnym narzędziem do obsługi przetargów.

b) Bankowość elektroniczna

Podstawowym systemem bankowości elektronicznej, który Bank oferuje swoim klientom korporacyjnym jest system CitiDirect.

W 2010 roku w CitiDirect aktywowano 563 nowych klientów. Liczba klientów używających aktywnie systemu na koniec roku 2010 wyniosła blisko 5 tysięcy. Ogólna liczba transakcji przetworzonych w systemie bankowości internetowej CitiDirect wyniosła w roku 2010 nieco ponad 23,5 miliona, co jest porównywalną wartością do liczby transakcji procesowanych w 2009 roku.

W roku 2010 udział wyciągów dostarczanych do klientów tylko w postaci elektronicznej utrzymywał się na wysokim i stabilnym poziomie, podobnie jak w 2009 roku wyniósł 90%.

Wysoka jakość świadczonych usług i zadowolenie klientów są priorytetem dla Banku. Aby zrealizować ten cel Bank kontynuuje prace nad dalszym udoskonalaniem platformy oraz zwiększeniem satysfakcji klientów ze sposobu jej funkcjonowania. W 2010 roku Bank uruchomił „Akademię Klienta - CitiDirect” – program cyklicznych szkoleń i sesji informacyjnych dotyczących bankowości elektronicznej. W 2010 roku użytkownikom platformy CitiDirect umożliwiono pobieranie elektronicznej wersji wyciągów już o godzinie 7:00 rano. Przedstawiciele Banku w trakcie bezpośrednich spotkań z klientami analizowali indywidualne, szczegółowe procesy, w których platforma CitiDirect wykorzystywana jest po stronie klienta. W efekcie przeglądu procesów pracownicy Banku byli w stanie zaproponować ich modyfikacje, aby niewykorzystane dotąd funkcjonalności platformy CitiDirect pozwoliły na bardziej efektywną współpracę klientów z Bankiem.

c) Produkty kartowe

Bank zajmuje pozycję niekwestionowanego lidera rynku przedpłaconych kart płatniczych w Polsce. W 2010 roku udział Banku w rynku wynosił 44%. Karty przedpłacone Banku są najczęściej wykorzystywane w programach lojalnościowych, promocyjnych oraz motywacyjnych. Karty przedpłacone są także doskonałym narzędziem dystrybucji świadczeń socjalnych. W 2010 roku Bank kontynuował aktywną promocję swoich kart przedpłaconych wśród klientów korporacyjnych.

W 2010 roku Bank zanotował 15% wzrost obrotów na kartach przedpłaconych w porównaniu do roku 2009.

Bank kontynuuje umacnianie swojej pozycji w segmencie kart typu biznes poprzez ciągle rozszerzanie swojej oferty. W 2010 roku nastąpił 8% wzrost obrotów na kartach biznes w porównaniu do roku poprzedniego.

Jednym z atutów oferty kart biznes i kart przedpłaconych Banku jest największy w Polsce program rabatowy dla kart tego typu. W ramach programu rabatowego użytkownicy kart biznes oraz kart przedpłaconych mogą korzystać z rabatów sięgających nawet 50% w ponad 1,5 tys. punktach handlowych na terenie całego kraju.

Dużym zainteresowaniem cieszą się karty debetowe Visa Business wydawane do rachunków prowadzonych w walucie EUR i USD. Wdrożenie nowej funkcjonalności w pierwszej połowie 2010 roku, zaowocowało podpisaniem szeregu umów z nowymi klientami kart korporacyjnych.

Bank rozszerzył ofertę o możliwość wydania kart korporacyjnych z indywidualnym wzorem graficznym przygotowanym przez klienta. Oferta jest skierowana do firm, które są zainteresowane wydaniem kart obciążeniowych Visa Business, kart gwarantowanych Visa Business lub kart debetowych Visa Business. Klienci zainteresowani takim rozwiązaniem otrzymują materiały pomocnicze, które umożliwiają przygotowanie kompletnego projektu karty oraz plików produkcyjnych.

Bank wprowadził również polecenie zapłaty dla kart gwarantowanych Visa Business. Nowa funkcjonalność ma na celu usprawnienie procesu spłaty zadłużenia karty przez pracownika oraz realizację spłaty w terminie wymagalności. Wykorzystanie polecenia zapłaty dla kart gwarantowanych jest również korzystne dla firmy ze względu na szybsze rozliczenie zadłużenia na kartach pracowniczych, wyeliminowanie obciążenia rachunku firmy w przypadku braku spłaty przez użytkowników oraz prosty sposób uruchomienia usługi.

d) Płatności i należności

- *Unikasa*

Unikasa to dobrze rozpoznawalna marka na rynku płatności masowych. Postrzegana jest jako nowoczesny produkt, który usprawnia obsługę należności klientów Banku oraz umożliwia płatnikowi regulowanie rachunków za produkty i usługi w najczęściej odwiedzanych miejscach – super- i hipermarketach na terenie całego kraju. Kontrahenci Banku mogą tworzyć własną sieć pod własną marką wykorzystując

infrastrukturę sieci Unikasa. Sieć Unikasa obecna jest w 448 punktach w 256 miastach na terenie całego kraju.

W 2010 roku Unikasa została wzbogacona o nową funkcjonalność – za pośrednictwem Sieci można dokonywać spłaty zadłużenia kart kredytowych. Równolegle do rozszerzenia oferty usług, Bank kontynuuje pozyskiwanie nowych wystawców faktur i nowych partnerów biznesowych.

W 2010 roku Unikasa rozpoczęła współpracę z 5 nowymi wystawcami rachunków. W ramach rozwoju sieci płatności w 2010 roku Bank rozpoczął współpracę z nowym partnerem w modelu Unikasa White Label, w wyniku czego do sieci włączonych zostało 1,4 tys. punktów. Dzięki tej inicjatywie na koniec 2010 roku usługa Unikasa była dostępna w ponad 1,8 tys. punktach (wobec 484 punktów na koniec 2009 roku).

- *Przelewy Krajowe i Zagraniczne*

Celem Banku jest ciągła poprawa zadowolenia klientów osiągana poprzez najwyższą jakość świadczonych usług. Bank kontynuuje prace, związane z automatyzacją obsługi przelewów zagranicznych, co wprost przekłada się na jakość i szybkość obsługi przelewów klientów Banku. Wdrożony na przełomie roku moduł umożliwiający automatyczne przetwarzanie przelewów jest poddawany ciągłym ulepszeniom, dodawane są nowe funkcjonalności.

W wyniku wprowadzenia zmian Bank zaoferował klientom nowe dłuższe godziny graniczne (COT - cut off time) na dostarczanie przelewów zagranicznych za pośrednictwem bankowości elektronicznej.

Dla transakcji z datą waluty VD+1 i VD+2 została wprowadzona zmiana z godziny 14:30 na godzinę 17:00, dla przelewów zagranicznych z datą waluty VD+0 z godziny 10:00 na 14:00 (dla walut USD i EUR) oraz 12:00 (dla walut PLN, CHF i GBP).

W rezultacie wprowadzanych usprawnień warunki obsługi przelewów zagranicznych oferowane przez Bank są najbardziej korzystne na rynku pod względem zakresu obsługiwanych walut i cut off times.

Zmianie uległa również godzina graniczna dla przelewów krajowych wewnętrznych dostarczanych za pomocą bankowości elektronicznej, obecnie jest to godzina 17:30.

W 2010 roku, Bank wprowadził również możliwość rozliczania transakcji przychodzących za pomocą systemu Euro Elixir.

Dzięki wprowadzonym zmianom Bank odnotował w 2010 roku blisko 7% wzrost liczby zrealizowanych transakcji zagranicznych w porównaniu do 2009 roku.

- *Polecenie Zapłaty*

Bank umożliwia swoim klientom kompleksową obsługę należności. Jednym z segmentów rynku usług tego typu, na którym Bank posiada dominującą pozycję, jest rynek polecenia zapłaty.

W 2010 roku Bank zrealizował ponad 8,5 miliona transakcji polecenia zapłaty jako Bank wierzyciela, notując średni udział w rynku pod względem liczby przetwarzanych poleceń zapłaty sięgający 36%.

- *SpeedCollect*

SpeedCollect to usługa pozwalająca na automatyczne księgowanie należności. Jest to doskonałe rozwiązanie dla firm, które posiadają dużą bazę odbiorców dokonujących częstych wpłat i chcą efektywnie zarządzać rozrachunkami ze swymi kontrahentami. Bank posiada blisko piętnastoletnie doświadczenie w obsłudze SpeedCollect, był pierwszą instytucją na polskim rynku, która włączyła produkt typu SpeedCollect do swojej oferty. W 2010 roku Bank zrealizował prawie 130 mln transakcji typu SpeedCollect, co daje miejsce w ścisłej czołówce polskiego rynku.

- e) *Produkty gotówkowe*

Bank zapewnia swoim klientom kompleksową obsługę gotówkową. Pomimo rosnącej popularności elektronicznych kanałów rozliczeń nadal znaczna część transakcji dokonywana jest w formie gotówkowej. Największy wolumenowo strumień transakcji gotówkowych obsługiwanych przez Bank to wpłaty

gotówkowe klientów. Rok 2010 to okres dynamicznego wzrostu wolumenu gotówki przyjmowanej przez Bank od klientów korporacyjnych. Wolumen ten był większy o 10% w porównaniu z rokiem ubiegłym. Zdecydowana większość wpłat (około 98% wolumenu) dokonywana jest w formie zamkniętej, tj. dostarczana do Banku w zamkniętych opakowaniach i liczona pod nieobecność klienta.

Wpłaty gotówkowe oferowane są przez Bank w różnych wariantach, dostosowanych do oczekiwań klientów. Nowa forma dostępna w ofercie bankowości transakcyjnej to opcja tzw. "taniej gotówki" (Low-Cost Cash), czyli depozytu uporządkowanego w banknotach, spełniającego określone wymogi jakościowe. Wpłaty gotówkowe mogą zostać poszerzone o paletę komplementarnych rozwiązań, takich jak konwojowanie gotówki, zakup bezpiecznych kopert służących do deponowania wpłat, elektroniczny obieg dokumentacji, SpeedCash (SpeedCollect we wpłatach gotówkowych), obsługa skarbcowa i inne.

Obok wpłat gotówki klienci Banku korzystają również z wypłat – zarówno tradycyjnych wypłat w kasie, jak i odbioru zamkniętych pakietów z zasileniem gotówkowym.

Bank świadczy również usługi skierowane do węższej grupy odbiorców, takie jak np. zastępcza obsługa kasowa oraz zastępcza obsługa oddziałowa, skierowana do sektora publicznego. Coraz większą popularnością cieszą się również usługi kupna i sprzedaży znaków pieniężnych innym bankom, tj. providing.

Providing to usługa kupna lub sprzedaży krajowych i zagranicznych znaków pieniężnych, którą Bank świadczy innym bankom krajowym lub oddziałom instytucji kredytowych i banków zagranicznych. Usługa jest dostępna na terenie całej Polski, a klient nie musi posiadać rachunku w Banku.

f) Biuro ds. Unii Europejskiej

W 2010 roku Biuro ds. Unii Europejskiej przygotowywało i przystąpiło do wdrożenia strategii działania w obszarze doradztwa unijnego. Strategia opierała się na poziomie oczekiwanych przepływów środków unijnych ujętych w perspektywie finansowej dla Polski na lata 2007-2013 oraz realizacji dotychczasowych jej założeń. Założeniem nowej strategii na 2010 rok było świadczenie klientom najwyższego poziomu dostarczanych usług dostosowanych do nowo wprowadzonych modeli serwisowych.

W I połowie roku, w celu dotarcia do nieaktywnych klientów Banku rozpoczęto kampanię, w której wykorzystano różnorodne kanały informacyjne. Przedstawiciele Banku organizowali bezpośrednie spotkania z klientami, w kampanii wykorzystano również media. Pracownicy Biura ds. Unii Europejskiej wzięli udział w wielu spotkaniach z klientami Banku w oddziałach w Lublinie, Opolu, Szczecinie, Słupsku i Bydgoszczy. Klientom Banku przedstawiano możliwości uzyskania dofinansowania projektów ze środków Unii Europejskiej. Klienci uzyskali również informacje o możliwościach dofinansowania innowacyjnych przedsięwzięć. „Dni otwarte” skierowane były głównie do firm segmentu małych i średnich przedsiębiorstw. Efektem kampanii było pozyskanie nowych klientów, dla których Biuro ds. Unii Europejskiej świadczyło usługi doradztwa oraz opracowywało dokumentację aplikacyjną.

Przedstawiciele Biura ds. Unii Europejskiej prowadzili szkolenia z szeroko rozumianej tematyki unijnej dla klientów z sektora administracji państwowej. Szkolenia te zostały bardzo pozytywnie odebrane przez przedstawicieli sektora publicznego. Tematyka szkoleń koncentrowała się na możliwości aplikowania o fundusze unijne i ich wykorzystaniu w inwestycjach realizowanych przez sądy.

W II połowie roku działania Biura koncentrowały się głównie na pozyskaniu nowych klientów oraz dalszej aktywacji obecnych klientów Banku. W kampanii wykorzystano media oraz Internet jako nośnik informacji o ofercie doradczej Banku. W wyniku działań aktywacyjnych pracownicy Biura ds. UE dotarli z ofertą do 411 klientów.

Istotnym wydarzeniem 2010 roku była ekspansja oferty kredytu technologicznego oraz dostosowanie tego produktu do warunków rynkowych. Kredyt technologiczny jest relatywnie nowym instrumentem finansowania innowacji dla klientów z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw. Mechanizm kredytu technologicznego umożliwia częściową spłatę zadłużenia z dotacji unijnych pod warunkiem przeznaczenia środków na nowe technologie.

W 2010 roku Bank podpisał umowę o dofinansowanie realizacji projektu Centrum Rozwoju Produktów

Bankowych w Łodzi. Przedstawiciele Biura ds. Unii Europejskiej mieli istotny udział w przygotowaniu umowy. Działalność Centrum wpisana jest w strategię osiągnięcia przez Bank pozycji najbardziej innowacyjnej instytucji finansowej w Polsce.

3.1.2 Produkty finansowania handlu

W ofercie produktów bankowości transakcyjnej Banku ważną pozycję zajmują produkty finansowania handlu. W tej grupie produktowej kluczową rolę odgrywa faktoring. W 2010 roku Bank przeprowadził kampanię, która pod hasłem „CitiFaktoring” promowała aktywne zarządzanie kapitałem obrotowym firmy. Efektem akcji było podpisanie 144 nowych umów faktoringowych, łączna wartość limitów kredytowych dla nowo podpisanych umów to 219 mln zł. Obroty faktoringowe Banku wzrosły w 2010 roku o 50% w stosunku do roku poprzedniego. Tak wysoka dynamika daje Bankowi miejsce w ścisłej czołówce polskich faktorów.

W II półroczu 2010 roku Bank rozszerzył swoją ofertę o nowe rozwiązanie w palecie produktów faktoringowych – faktoring odwrócony. Rozwiązanie polega na spłacie przez Bank zobowiązań klienta Banku, który jest dłużnikiem w transakcji handlowej. Produkt pozwala klientowi na efektywne zarządzanie kapitałem obrotowym (bez powiększania kredytu bankowego) w dwojaki sposób - umożliwia uzyskanie rabatu od dostawcy oraz wypełnienie luki płynnościowej w okresie oczekiwania na zapłatę od odbiorców.

Bank dodał do swojej oferty również nowe rozwiązanie w obszarze produktów obsługi handlu – nowy produkt to prolongata spłaty w akredytywie importowej. Rozwiązanie umożliwia klientowi późniejszą spłatę z tytułu otwartej akredytywy na zakup towarów w kraju i zagranicą bez konieczności zmiany warunków handlowych ustalonych z dostawcą. Jest to możliwe, bowiem Bank dokonuje zapłaty dla dostawcy zgodnie z warunkami akredytywy wyrażając zgodę na odroczenie refundacji przez klienta do czasu uzyskania przez niego zapłaty od finalnych odbiorców.

Oprócz tradycyjnych rozwiązań Bank może pochwalić się wysoką jakością świadczonych usług strukturyzowanego finansowania handlu. Istotne wydarzenia, które miały miejsce w 2010 roku w tym obszarze to:

- strukturyzowana transakcja faktoringowa dla jednego z największych producentów paliw w Polsce,
- rozwiązanie finansowania dostawców dla globalnej firmy z sektora dóbr szybko zbywalnych (FMCG),
- finansowanie wierzytelności bez prawa regresu dla konsorcjum realizującego budowę autostrady,
- finansowanie wierzytelności przyszłych pod zakup „obligacji węglowych” dla jednego z największych w Polsce producentów maszyn górniczych.

Celem Banku jest dalszy wzrost zadowolenia klientów z jakości świadczonych usług. Jednym z narzędzi osiągnięcia tego celu jest ograniczenie biurokracji i uproszczenie komunikacji klientów z Bankiem. Elementem tych działań było uruchomienie infolinii InfoTrade obsługiwanej przez pracowników Biura Operacji Finansowania i Obsługi Handlu w Olsztynie. Bezpośredni kontakt klientów z zespołami obsługującymi ich transakcje znacznie ułatwił i przyspieszył wyjaśnianie bieżących spraw operacyjnych.

3.1.3 Usługi powiernicze i depozytariusza

Bank prowadzi działalność na podstawie przepisów prawa polskiego i zgodnie z międzynarodowymi standardami usług powierniczych, oferowanych inwestorom i pośrednikom działającym na międzynarodowych rynkach papierów wartościowych. Bank potrafi sprostać wymogom największych i najbardziej wymagających klientów instytucjonalnych.

W 2010 roku Bank utrzymał pozycję lidera na rynku banków depozytariuszy w Polsce, oferując zarówno usługi powiernicze dla zagranicznych inwestorów instytucjonalnych, jak i usługi depozytariusza przeznaczone dla krajowych podmiotów finansowych, szczególnie funduszy emerytalnych, inwestycyjnych i kapitałowych funduszy ubezpieczeniowych.

W ramach regulaminowej działalności, na podstawie zezwolenia Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (obecnie Komisja Nadzoru Finansowego), Bank prowadzi rachunki papierów wartościowych,

rozlicza transakcje w obrocie papierami wartościowymi, zapewnia obsługę wypłat dywidend i odsetek, wycenę portfela aktywów, indywidualne raporty, a także aranżuje reprezentowanie klientów w walnych zgromadzeniach akcjonariuszy spółek publicznych. Ponadto, Bank świadczy usługi prowadzenia rejestru zagranicznych papierów wartościowych, w ramach których pośredniczy w rozliczaniu transakcji klientów krajowych na rynkach zagranicznych.

W roku 2010 Bank utrzymał pozycję lidera rynku rozliczeń transakcji w obrocie papierami wartościowymi realizowanych na rzecz zdalnych członków GPW i BondSpot S.A. Ponadto, Bank uczestniczył w rozliczaniu transakcji zawieranych przez klientów instytucjonalnych na elektronicznej platformie obrotu dłużnymi papierami wartościowymi, działającej pod nazwą 'Treasury BondSpot Poland', zorganizowanej przez spółkę BondSpot S.A.

Bank kontynuował działania na rzecz doskonalenia regulacji prawnych rynku papierów wartościowych. Przedstawiciel Banku przewodniczył pracom Rady Banków Depozytariuszy przy Związku Banków Polskich, Zespołu Doradczego przy Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych S.A. (KDPW) oraz Komitetu Sterującego ds. Standardów Walnych Zgromadzeń Akcjonariuszy. Wykorzystując własne zasoby, doświadczenie i kompetencje, pracownicy Banku we współpracy z KNF, KDPW i GPW czynnie uczestniczyli w konsultacjach nad wprowadzaniem nowych rozwiązań na polskim rynku kapitałowym w ramach prac zespołów roboczych powołanych przy Związku Banków Polskich.

Usługi powiernicze Banku, drugi rok z rzędu, zostały wyróżnione tytułem „Top Rated” w kategorii "Leading Clients" w ankiecie przeprowadzanej przez specjalistyczne wydawnictwo branżowe "Global Custodian".

Ankieta ta jest najbardziej prestiżowym badaniem stopnia zadowolenia klientów z jakości świadczonych usług powierniczych i jest przeprowadzana corocznie w ponad 50 krajach. Tytuł „Top Rated” jest najwyższym możliwym do uzyskania poziomem wyróżnienia w tym badaniu. Nagroda jest tym bardziej cenna, że została przyznana w kategorii "Leading Clients", a więc największych i najbardziej wymagających klientów spośród międzynarodowych instytucji finansowych korzystających z usług powiernictwa, co potwierdza najwyższą jakość usług oferowanych przez Bank i skuteczność nowej strategii wdrożonej przez Bank w roku 2010.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku Bank prowadził 13,6 tys. rachunków papierów wartościowych.

W tym samym czasie Bank pełnił obowiązki depozytariusza dla sześciu otwartych funduszy emerytalnych:

- AMPLICO OFE,
- AVIVA OFE AVIVA BZ WBK ,
- Generali OFE,
- ING OFE,
- Pekao OFE,
- Nordea OFE

oraz dla dwóch pracowniczych funduszy emerytalnych:

- Pracowniczego Funduszu Emerytalnego PZU „Słoneczna Jesień”,
- Pracowniczego Funduszu Emerytalnego Telekomunikacji Polskiej S.A.

Bank pełnił obowiązki depozytariusza dla funduszy i subfunduszy inwestycyjnych, zarządzanych przez następujące Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych:

- BZ WBK AIB TFI S.A.,
- PKO TFI S.A.,
- PIONEER PEKAO TFI S.A.,
- LEGG MASON TFI S.A.,
- AVIVA INVESTORS POLAND TFI SA.

3.2 Działalność Pionu Skarbu

Bank oferuje klientom niebankowym szeroki wachlarz usług z zakresu rynku walutowego. Proponowane przez Bank rozwiązania dotyczące możliwości lokowania środków finansowych, i zarządzania pozycją walutową spełniają oczekiwania klientów w tym obszarze. W 2010 roku Bank utrzymał wiodącą pozycję na rynku walutowym w Polsce.

Dużym zainteresowaniem klientów niebankowych cieszyła się platforma internetowa CitiFX Pulse. Jest to nowoczesna i stabilna platforma transakcyjna dająca klientom szerokie możliwości zawierania różnych transakcji walutowych, zarówno pod kątem ilości dostępnych par walutowych, terminów rozliczeń, jak i produktów. Jest to wielofunkcyjny system, który dzięki konfigurowalnym modułom daje łatwy dostęp do ogromnych zasobów Citi. Najnowsza wersja CitiFX Pulse jest rezultatem 5-letniej współpracy z klientami, dzięki którym Bank stale i dynamicznie się rozwija. Platforma została rozbudowana o nowe funkcje wychodzące naprzeciw wymaganiom klientów. Klienci dzięki platformie mogą zapoznać się z bieżącymi wiadomościami ze świata i Polski, informacjami na temat giełd i rynków finansowych dostarczanych przez agencję informacyjną Reuters, a także analizami ekonomicznymi czy nawet kalendarzem wydarzeń rynkowych i świat. Ponadto klienci mają do dyspozycji raporty i zestawienia pozwalające efektywnie analizować zawarte transakcje walutowe, a co za tym idzie efektywnie zarządzać ekspozycją walutową.

W 2010 roku około 65% klientów zawierających transakcje wymiany walutowej aktywnie korzystało z platformy generując obrót powyżej 21 mld zł. Bank zanotował wzrost przychodów z tytułu transakcji walutowych zawieranych on-line o 50% w stosunku do roku poprzedniego.

W 2010 roku klienci byli także dość aktywni na rynku złożonych instrumentów pochodnych.

Oferta produktów pozwalających na zabezpieczanie się przed ryzykiem zmiany rynkowych stóp procentowych sprostała wymaganiom klientów, co potwierdza dwukrotny wzrost przychodów Banku z tytułu tego typu transakcji w 2010 roku w porównaniu do roku 2009.

Klienci byli także zainteresowani zabezpieczaniem się przed niekorzystnymi ruchami cen towarów. Przychody z tytułu transakcji towarowych zwiększyły się kilkakrotnie w 2010 roku w stosunku do poprzedniego roku.

3.3 Bankowość Przedsiębiorstw

W zakresie bankowości korporacyjnej Bank świadczy kompleksowe usługi finansowe największym polskim przedsiębiorstwom oraz strategicznym przedsiębiorstwom z silnym potencjałem wzrostu, jak również dla największych instytucji finansowych oraz spółek z sektora publicznego.

Cechą wspólną klientów bankowości korporacyjnej jest ich zapotrzebowanie na zaawansowane produkty finansowe oraz doradztwo w zakresie usług finansowych. Bank zapewnia w tym obszarze koordynację oferowanych produktów z zakresu bankowości inwestycyjnej, skarbu i zarządzania środkami finansowymi oraz przygotowuje oferty kredytowe różnorodnych form finansowania. Innowacyjność i konkurencyjność w zakresie oferowanych nowoczesnych struktur finansowania jest wynikiem połączenia wiedzy i doświadczenia Banku, a także współpracy w ramach globalnej struktury Citigroup.

Poniższa tabela przedstawia stany aktywów i pasywów w poszczególnych segmentach w ujęciu zarządczym.

Aktywa

mln zł	31.12. 2010	31.12. 2009*	Zmiana	
			Kwota	%
Bankowość Przedsiębiorstw	7 029	7 148	(119)	(2%)
w tym:				
MSP	1 007	869	138	16%
Duże Przedsiębiorstwa	950	651	299	46%
Sektor Publiczny	112	104	8	7%

mln zł	31.12. 2010	31.12. 2009*	Zmiana	
			Kwota	%
Klienci Globalni	2 818	2 334	485	21%
Klienci Korporacyjni	1 297	1 887	(590)	(31%)

* Dane porównawcze na koniec 2009 roku różnią się od danych zaprezentowanych w Sprawozdaniu z działalności Banku Handlowego w Warszawie S.A. w 2009 roku z powodu zmiany segmentacyjnej.

Pasywa

mln zł	31.12. 2010	31.12. 2009*	Zmiana	
			Kwota	%
Bankowość Przedsiębiorstw	16 947	16 515	432	3%
w tym:				
MSP	2 175	1 892	26	1%
Duże Przedsiębiorstwa	935	1 113	172	23%
Sektor Publiczny	2 958	2 989	(30)	(1%)
Klienci Globalni	7 866	8 129	(320)	(4%)
Klienci Korporacyjni	2 940	2 272	651	28%

* Dane porównawcze na koniec 2009 roku różnią się od danych zaprezentowanych w Sprawozdaniu z działalności Banku Handlowego w Warszawie S.A. w 2009 roku z powodu zmiany segmentacyjnej.

3.3.1 Kluczowe inicjatywy w segmencie Klientów Globalnych

Rok 2010 przyniósł wzrost wartości udzielonych kredytów i wysokości sald na rachunkach bieżących klientów obsługiwanych w segmencie Klientów Globalnych. W dalszym ciągu występowało duże zainteresowanie transakcjami finansowania handlu (faktoring), w szczególności w zakresie finansowania dostawców współpracujących z koncernami międzynarodowymi. Dzięki temu zwiększyła się aktywność Banku w tym obszarze, głównie w sektorze handlu detalicznego i w sektorze paliwowym.

Bank zorganizował kilka istotnych kwotowo transakcji, m. in.: finansowanie dla jednego z klientów z branży detalicznej, połączone z jednoczesną akwizycją tego klienta oraz kilka długoterminowych kredytów dla dużych spółek z branży motoryzacyjnej.

Do niewątpliwych sukcesów należy zaliczyć wzrost wartości aktywów OFE oraz TFI przechowywanych przez Bank w ramach świadczenia usług powierniczych, jaki i wygranie kilku znaczących przetargów na obsługę klientów w obszarze bankowości transakcyjnej.

W minionym roku Bank wspólnie z DMBH zrealizował kluczową transakcję Equity Capital Market (ECM), natomiast z Handlowy Leasing uruchomił znaczące finansowanie leasingowe, co rozszerzyło dotychczasową współpracę z klientami.

Na koniec roku 2010 segment Klientów Globalnych obsługiwał 626 relacji klientowskich.

3.3.2 Kluczowe inicjatywy w segmencie Klientów Korporacyjnych

W roku 2010 Bank podpisał znaczące umowy finansowania dla klientów z sektorów: energetycznego, petrochemicznego, dóbr szybko zbywalnych (FMCG) oraz telekomunikacyjnego, w tym m.in.:

- finansowanie spółki TAURON Polska Energia S.A. wraz z 5 polskimi bankami w formie obligacji na łączną kwotę 1,3 mld zł. Bank był Wiodącym Organizatorem, Agentem Emisji, Agentem ds. Płatności, Depozytariuszem oraz Gwarantem emisji do kwoty 217 mln zł;
- udzielenie 3-letniego kredytu w rachunku bieżącym na kwotę 200 mln zł spółce PGE Polska Grupa Energetyczna S.A.;
- finansowanie dla wiodącej spółki z sektora telekomunikacyjnego wraz z międzynarodowym konsorcjum banków, na łączną kwotę 2 mld zł. Bank był Upoważnionym Współorganizatorem i Aranżerem Finansowania i Agentem Kredytu uczestnicząc w finansowaniu do kwoty 117,7 mln zł;

- finansowanie spółki z sektora petrochemicznego wraz z innymi polskimi bankami na łączną kwotę 3 mld zł. Bank jest Gwarantem Emisji na kwotę 450 mln zł;
- finansowanie dla grupy z sektora FMCG w Polsce. Bank jest Aranżerem Finansowania, Agentem Kredytu, Agentem Dokumentacyjnym oraz Agentem ds. Zabezpieczeń oraz uczestniczy w finansowaniu do kwoty 214,5 mln zł.

Bank zawarł szereg strukturyzowanych transakcji pochodnych na rynku towarowym (miedź, ropa i gaz) oraz rynku walutowym z największymi polskimi firmami we współpracy z Citigroup.

Do sukcesów należy również zaliczyć wygranie przetargu na częściowe finansowanie kapitału obrotowego w formie kredytu w rachunku bieżącym dla wiodącej spółki w sektorze energetycznym oraz podpisanie znaczącej transakcji leasingowej dla spółki z sektora farmaceutycznego.

Na koniec 2010 roku segment Klientów Korporacyjnych obsługiwał 47 relacji klientów.

3.3.3 Kluczowe inicjatywy w segmencie Przedsiębiorstw (MME/ MSP/ PS)

W segmencie Przedsiębiorstw w 2010 roku Bank postawił na odbudowę pozycji banku relacyjnego wśród klientów MSP. Była ona realizowana poprzez kampanie aktywacyjne, które dotyczyły: kapitału obrotowego, podwyższonego oprocentowania rachunków oraz obniżonych opłat za przelewy, rachunku operacyjnego oraz kampanię akwizycyjną opartą na 4 rozwiązaniach (Faktoring, CitiFXPulse, fundusze z Uni Europejskiej oraz produkty cash management), która będzie kontynuowana w 2011 roku.

Ponadto, Bank umocnił swoją pozycję wśród obecnych i przyszłych klientów poprzez kampanię wizerunkową pod hasłem: "słuchamy Twoich potrzeb - tworzymy rozwiązania", przeprowadzoną w prasie i mediach. W efekcie w 2010 roku pozyskanych zostało 421 klientów z segmentu Przedsiębiorstw, z czego 138 stanowiły relacje kredytowe. Na koniec roku 2010 segment Przedsiębiorstw obsługiwał ponad 6,6 tys. klientów.

W zakresie rozszerzenia oferty produktowej, na uwagę zasługuje wprowadzenie dwóch nowych rozwiązań faktoringowych: faktoring z regresem (citifaktoring) oraz faktoring odwrócony, a także dyskonto akredytywy z odroczonym terminem płatności oraz przeprowadzenie pierwszej transakcji finansowania pod obligacje węglowe. Było to możliwe dzięki systematycznemu wprowadzaniu usprawnień zarówno po stronie procesów kredytowych, jak i oferty kredytowej dla klientów z tego segmentu.

W 2010 roku Bank stale rozszerzał współpracę z grupą klientów Sektora Publicznego pozyskując nowych klientów, jak również oferując coraz szerszy wachlarz rozwiązań dedykowanych dla tego segmentu rynku.

Na podkreślenie zasługuje fakt pozyskania klienta z grupy Jednostek Samorządów Terytorialnych (JST), jakim jest Urząd Miasta Tarnów. Pełna obsługa bankowa budżetu Miasta i ponad stu jednostek organizacyjnych została uruchomiona w rekordowym czasie, w niecałe 2 tygodnie. Dodatkowo, Bank udzielał klientom JST kolejnych inwestycyjnych kredytów długoterminowych w ramach podpisanego z Kreditanstalt für Wiederaufbau oraz Bankiem Rozwoju Rady Europy programu Municipal Finance Facility.

3.3.4 Kluczowe inicjatywy w Biurze Bankowości Bezpośredniej

Na początku 2010 roku rozpoczęło pracę nowe Biuro Bankowości Bezpośredniej, które zgodnie z przyjętą strategią realizuje plan aktywacji rachunków klientów mających ograniczoną współpracę z Bankiem. Oferta Biura obejmująca zdalne metody współpracy i standardową ofertę produktową jest również dobrą alternatywą dla klientów posiadających ograniczone potrzeby usług bankowych.

Biuro Bankowości Bezpośredniej położyło szczególny nacisk na aktywację klientów. W wyniku tych działań zaktywowano ok. 200 klientów oraz zwiększono udział dochodowych klientów w portfelu ogółem z ok. 48% do 58%.

Na koniec roku 2010 segment Bankowości Bezpośredniej obsługiwał ponad 2,5 tys. klientów.

3.3.5 Kluczowe inicjatywy w obszarze Bankowości Inwestycyjnej

W połowie 2010 roku rozpoczął pracę nowy zespół Bankowości Inwestycyjnej, który w ciągu tego okresu zdążył uczestniczyć w kilku spektakularnych transakcjach na szybko rosnącym rynku kapitałowym. Do niewątpliwych sukcesów należy zaliczyć udział wraz z DMBH w dwóch kluczowych transakcjach: pierwszej ofercie publicznej Giełdy Papierów Wartościowych oraz przyspieszonej sprzedaży 10% akcji PGE wystawionych przez Skarb Państwa.

4. Segment Bankowości Detalicznej

4.1 Karty kredytowe

Na koniec 2010 roku wielkość całego portfela kart kredytowych wyniosła 904 tys., co oznacza 14% spadek w porównaniu do wielkości portfela z końca 2009 roku. Zmiana jest w dużej mierze spowodowana reakcją na kryzys finansowy i zacieśnieniem polityki kredytowej. Z drugiej strony, dzięki koncentracji działań Banku na wzroście aktywności klientów korzystających z kart kredytowych, wartość transakcji bezgotówkowych w przeliczeniu na kartę wzrosła o 18%.

W 2010 roku Bank rozwijał innowacyjne metody sprzedaży kart kredytowych. Wprowadzony został między innymi natychmiastowy proces tłoczenia karty kredytowej w oddziale Banku. Klient podczas jednej wizyty w Oddziale może złożyć wniosek o kartę kredytową, otrzymać decyzję kredytową i gotową do użycia kartę.

Karty partnerskie stanowiły znaczącą większość wśród kart pozyskanych w 2010 roku. W sumie stanowiły one 69% całkowitej sprzedaży, a udział kart partnerskich w całym portfelu wyniósł 58%. Największą popularnością w 2010 roku cieszyła się karta Citibank-Plus oraz Motokarta. Portfel Kart Citibank-Plus osiągnął poziom 153 tys. kart. Portfel Karty Kredytowej Citibank-Elle, skierowanej specjalnie do kobiet, na koniec 2010 roku zamknął się liczbą ponad 70 tys. kart, natomiast Karty Kredytowej Citibank-LOT na poziomie 49 tys. Bank kontynuując udaną współpracę z BP poszerzył swoją ofertę o Motokartę umożliwiającą zdobywanie punktów w Programie Payback. Motokarta, zaraz po karcie Citibank-Plus, osiągnęła największy udział w portfelu z liczbą 224 tys. sztuk.

W celu osiągnięcia zakładanego poziomu akwizycji przeprowadzono szereg konkursów dla pracowników sprzedaży oraz promocji dotyczących kart partnerskich (podwójne lub potrójne punkty lojalnościowe na powitanie, nagrody w postaci iPod'a lub pamięci USB, 10% zwrotu za paliwo).

Ogromnym sukcesem cieszyła się wprowadzona we wrześniu 2010 Karta Jubileuszowa wydana w limitowanej edycji z okazji 140-lecia Banku Handlowego z wizerunkiem jednego z pierwszych oddziałów. Jej sprzedaż prowadzono w ramach specjalnej oferty cenowej – bez opłaty rocznej. Dodatkowo, w IV kwartale 2010 roku Bank wzbogacił swoją ofertę o nowatorską Miejską Kartę Płatniczą Citibank. Karta pozwala Klientowi na tańsze przejazdy komunikacją miejską w Warszawie oraz jednocześnie umożliwia zwrot 1% kwoty od każdej transakcji bezgotówkowej.

W ciągu roku Bank aktywnie promował korzystanie z kart kredytowych organizując liczne konkursy i loterie. W styczniu 2010 roku ogłoszony został konkurs zimowy, w którym autorzy najlepszych haseł promujących zalety Kart Kredytowych Citibank mogli wygrać 10 wyjazdów turystycznych w różne rejony świata. Ponadto, w marcu i kwietniu, Bank promował program rabatowy dla posiadaczy kart kredytowych w sieci obiektów turystycznych w ofercie specjalnej Beauty&Spa. Oferta Banku reklamowana była również w katalogu turystycznym biura podróży Terra Mare, dostępnym w ponad 600 punktach na terenie całego kraju. Z okazji Dnia Dziecka zorganizowano konkurs rysunkowy dla dzieci posiadaczy Kart Kredytowych Citibank. Laureaci konkursu wygrali rodzinne wyjazdy do Disneylandu pod Paryżem.

W okresie wakacyjnym posiadacze Kart Kredytowych Citibank-Lot oraz Citibank-Plus mogli wygrać inne atrakcyjne nagrody rzeczowe, a także uzyskać podwójne punkty lojalnościowe w programach Miles & More oraz 5Plus, zaś posiadacze Motokarty w Payback mogli otrzymać potrójne punkty za paliwo. W połowie października 2010 roku, rozpoczęła się loteria, w której główną nagrodą był samochód osobowy BMW X5. W okresie świątecznym loteria została poszerzona o możliwość wygrania atrakcyjnych bonów

zakupowych z katalogu świątecznego. W 2010 roku przeprowadzono również dwie kampanie aktywacyjne dla klientów niekorzystających ze swojej karty, uzyskując poziom 30% aktywacji w najlepszej grupie. Dzięki wyżej wymienionym działaniom osiągnięty został dalszy wzrost transakcyjności na karcie kredytowej, zarówno w ujęciu ilościowym jak i wartościowym.

Program Rabatowy dla Kart Kredytowych Citibank w 2010 roku w dalszym ciągu intensywnie się rozwijał. Liczba punktów oferujących rabaty dla posiadaczy Karty Kredytowej Citibank powiększyła się w ciągu roku o kolejne 900 punktów i na koniec roku obejmowała ponad 4,7 tys. placówek handlowo-usługowych w całej Polsce. Klienci mogą otrzymać zniżki sięgające nawet 50%. Program rabatowy pozostaje największym tego typu programem na polskim rynku.

4.2 Bankowość Detaliczna

4.2.1 Rachunki bankowe

W 2010 roku Bank kontynuował inicjatywy mające na celu pozyskiwanie aktywnych klientów oraz zwiększenie aktywności już istniejących klientów. Bank wprowadził również wiele rozwiązań wpływających na podniesienie jakości obsługi i obniżenie kosztów.

W połowie roku w celu zwiększenia akwizycji nowych aktywnych klientów Bank wprowadził nową Tabelę Opłat i Prowizji proponując niższe ceny dla klientów indywidualnych otwierających konta. Kluczowa zmiana polegała na wprowadzeniu trzech nowych kont osobistych z bezpłatnymi wypłatami z wszystkich bankomatów w Polsce. Zmiana ta była możliwa dzięki znacznej obniżce opłat za pobieranie gotówki z bankomatów, wprowadzonej w II kwartale 2010 roku przez organizację MasterCard. Jednocześnie celem nowej oferty było promowanie aktywności – klienci regularnie zasilający konto zwolnieni są z opłat za prowadzenie konta. Dodatkowo nowa taryfa przyniosła ze sobą inne obniżki opłat, takie jak wycofanie opłaty za pobieranie gotówki w sklepach (usługa Cashback), brak opłat za przelewy wewnętrzne bez względu na kanał, przez który są wykonywane, czy też wprowadzenie bezpłatnego pierwszego przelewu w miesiącu z każdego rachunku oszczędnościowego, w tym walutowego.

W 2010 roku Bank wprowadził szereg inicjatyw nagradzających aktywnych klientów, tj. regularnie zasilających konto (min. 1,5 tys. zł miesięcznie) lub dokonujących transakcji bezgotówkowych.

W czerwcu 2010 roku Bank zaoferował wyjątkową promocję Pakietu Medycznego - klientom umożliwiono bezpłatny dostęp do 5 lekarzy specjalistów w nielimitowanym zakresie. Kontynuowana była również specjalna oferta kont osobistych dla posiadaczy Kart Kredytowych Citibank. Klienci posiadający Kartę Kredytową Citibank otrzymali możliwość zwolnienia z opłaty rocznej pod warunkiem regularnego zasilania konta.

Klienci dokonujący transakcji bezgotówkowych kartą debetową do konta na kwotę minimum 500 zł miesięcznie nagradzani byli wyższym oprocentowaniem na Koncie Oszczędnościowym wynoszącym 3,53% (oferta standardowa to 3,03%).

Mając na celu dalsze podniesienie jakości obsługi, Bank wprowadził szereg nowych rozwiązań. W styczniu 2010 roku zgodnie z rekomendacją Związku Banków Polskich, Bank uruchomił usługę „Mobilność rachunków”. Usługa ma na celu ułatwienie zmiany banku dla klientów indywidualnych na polskim rynku bankowym.

W II kwartale 2010 roku Bank rozszerzył swoją ofertę kart debetowych dla posiadaczy kont osobistych o nową kartę MasterCard PayPass. Nowa karta wyposażona jest w mikroprocesor oraz posiada funkcję płatności zbliżeniowych PayPass. Mikroprocesor zabezpiecza zakodowane na karcie dane przed kradzieżą, dzięki czemu karta spełnia najwyższe standardy bezpieczeństwa transakcji realizowanych z jej użyciem. Dodatkowo technologia PayPass pozwala na dokonywanie transakcji bezgotówkowych jeszcze szybciej i wygodniej, wymaga jedynie zbliżenia do czytnika w punkcie sprzedaży. Od 4 maja 2010 roku prowadzona była kampania marketingowa promująca nowe karty. Klienci, którzy wymienili swoją poprzednią kartę na nową oraz dokonywali transakcji w punktach usługowo-handlowych mogli wygrać 8 wycieczek do Nowego Jorku oraz 400 aparatów fotograficznych.

Począwszy od III kwartału 2010 roku klienci zainteresowani kartą debetową MasterCard PayPass z mikroprocesorem otrzymują ją od ręki w oddziale. Natychmiastowe wydanie karty jest możliwe dzięki wymianie sprzętu tłoczącego karty w oddziałach i oprogramowania systemu bankowego. Ta duża zmiana technologiczna ma na celu znaczne podwyższenie jakości świadczonych usług bankowych zarówno dla nowych jak i istniejących klientów, którzy mogą otrzymać kartę od razu przy otwieraniu konta. Bank jako jedyny oferuje taką usługę w Polsce. Na koniec 2010 roku wydanych zostało 150 tys. kart zbliżeniowych.

W III kwartale 2010 roku została wprowadzona również nowa Umowa Produktów Depozytowych. Zawarcie tej umowy przez istniejących jak również nowych klientów umożliwia otwieranie kolejnych produktów i usług telefonicznie (tj. za pośrednictwem) CitiPhone i przez Internet w Citibank Online. Umowa integruje w sobie umowę o konta osobiste, oszczędnościowe, lokaty, o kartę debetową, inne instrumenty płatnicze jak płatności mobilne. Dla Klientów, którzy zdecydują się przekazać Bankowi swój adres poczty elektronicznej, umowa wprowadza również elektroniczną formę wyciągów oraz elektroniczne powiadomianie o zmianach w Regulaminie Rachunków Bankowych oraz Tabeli Opłat i Prowizji.

W IV kwartale 2010 roku Bank wzbogacił ofertę o kolejne udogodnienie - naklejkę PayPass - nowoczesny sposób dokonywania transakcji bezgotówkowych z konta osobistego. Ponadto jako pierwszy bank w Polsce wprowadził Miejską Kartę Płatniczą, która łączy dwie funkcjonalności: karty płatniczej Citibank i Warszawskiej Karty Miejskiej. To rozwiązanie zostało uhonorowane tytułem „Najbardziej Innowacyjnej Karty 2010 roku w Polsce”. W 2010 roku Bank wydał prawie 5 tys. kart miejskich.

W 2010 roku Bank obniżał oprocentowanie produktów depozytowych prowadzonych w złotych i walutach obcych. Zmiana oprocentowania przyczyniła się do wzrostu efektywności przychodowej z kont oszczędnościowych oraz lokat i była częścią strategii aktywnego zarządzania oprocentowaniem dla klientów.

Na koniec 2010 roku liczba rachunków należących do klientów indywidualnych wyniosła 581 tys., w tym blisko 407 tys. rachunków złotych oraz 174 tys. rachunków walutowych. Liczba kont oszczędnościowych klientów indywidualnych na koniec 2010 roku wyniosła 209 tys. a łączne saldo środków zgromadzonych na nich wyniosło ok. 2,47 mld zł (dla kont oszczędnościowych i superoszczędnościowych) wobec 191 tys. kont oszczędnościowych o łącznym saldzie 2,99 mld zł w analogicznym okresie 2009 roku.

4.2.2 Produkty kredytowe

Pożyczka gotówkowa

W pierwszej połowie 2010 roku Bank koncentrował wysiłki na wdrażaniu zmian w ofercie produktowej pozwalającej na realizację nowej strategii Banku. W okresie od lutego do maja 2010 roku zostały wprowadzone specjalne oferty pożyczki dla segmentu *Blue* oraz *CitiGold* polegające przede wszystkim na modyfikacji cennika produktu.

Aktywni klienci z segmentu *Blue* posiadający określony poziom relacji depozytowo-kredytowej z Bankiem mogli skorzystać z programu „Premia za bankowanie”, w którym oprocentowanie pożyczki gotówkowej zostało obniżone zależnie od wysokości salda klienta na już posiadanych produktach. Natomiast klienci *CitiGold* od maja tego roku mogli korzystać z atrakcyjnej oferty cenowej wzbogaconej o dodatkowe korzyści dla klientów aktywnych we współpracy z Bankiem w zakresie korzystania z produktów depozytowych.

W odpowiedzi na sezonowe potrzeby klientów w okresie od lutego do kwietnia 2010 roku uruchomiona została kolejna edycja akcji promocyjnej „Im więcej konsolidujesz, tym więcej zyskujesz”, w której osoby konsolidujące pożyczką gotówkową zobowiązania w innych bankach otrzymywały zależnie od wysokości konsolidowanych zobowiązań niższe oprocentowanie pożyczki nawet do 2,5 punktu procentowego oraz w przypadku kwoty konsolidowanej powyżej 40 tys. złotych opłatę przygotowawczą obniżoną o 1 punkt procentowy od oferty standardowej. Akcja miała wsparcie w postaci kampanii internetowej, ulotek i plakatów w placówkach Banku oraz dedykowanej komunikacji promocyjnej do wybranych klientów Banku, opartej o kanały takie, jak SMS i IVR, czyli wiadomości tekstowe i głosowe.

Pod koniec II kwartału 2010 roku został wprowadzony program pro-aktywnej retencji dla wybranej grupy klientów korzystających z pożyczki gotówkowej. Celem programu było zachęcenie klientów do pogłębienia relacji kredytowej z Bankiem poprzez zwiększenie kwoty pożyczki na bardzo atrakcyjnych warunkach. Oferta została skonstruowana w taki sposób, aby klient otrzymywał tym lepsze warunki cenowe, im mniej miesięcy pozostało do zakończenia jego obecnej umowy pożyczki.

Wprowadzenie w lipcu 2010 roku promocji „Pożyczka z atrakcyjnym oprocentowaniem” miało na celu zachęcenie wybranych klientów karty kredytowej do przeniesienia swojego zadłużenia z innych banków. Dzięki tej specjalnej ofercie konsolidacyjnej klienci mogli otrzymać oprocentowanie nominalne pożyczki niższe nawet o 1 punkt procentowy od najniższego oprocentowania ich kredytu w innym banku, pod warunkiem dokonania konsolidacji zadłużenia i przedstawienia umowy lub innego pisemnego potwierdzenia warunków finansowych w innym banku.

We wrześniu 2010 roku Bank wprowadził wyjątkowo atrakcyjną ofertę pożyczki gotówkowej dla aktywnych klientów Banku posiadających konto osobiste i regularnie przelewających na nie swoje wynagrodzenie. Od 24 września 2010 roku każdemu klientowi, który skorzystał z promocyjnej oferty pożyczki i zaczął przelewać swoje wynagrodzenie na konto w Banku zostało obniżone oprocentowanie nominalne pożyczki o 3 punkty procentowe. Ponadto, z początkiem września 2010 roku, w odpowiedzi na sezonowy wzrost zainteresowania klientów ofertą kredytową, Bank przygotował ofertę promocyjną dla osób szukających wysokich kwot pożyczki gotówkowej w kanale internetowym. Każdy klient, który w okresie od 1 września do 29 listopada 2010 roku złożył aplikację przez Internet i skorzystał z pożyczki w wysokości minimum 80 tys. zł netto mógł wybrać jedną z nagród – laptop lub 0% opłaty przygotowawczej za udzielenie pożyczki.

W IV kwartale 2010 roku Bank wdrożył program „Pożyczasz – Korzystasz” skierowany do wybranej grupy klientów posiadających pożyczkę gotówkową i zainteresowanych skorzystaniem z kolejnego produktu. Każdego miesiąca trwania programu klienci otrzymywali inną atrakcyjną ofertę cenową, z której mogli skorzystać w różnych kanałach dystrybucji produktu. Oferta zależnie od miesiąca, dotyczyła niższego oprocentowania, opłaty przygotowawczej w wysokości 1%, a także korzyści niefinansowych w ramach bezpłatnego pakietu Programu Korzyści. Program trwał od października do końca grudnia 2010 roku. Program spotkał się z bardzo dużym zainteresowaniem klientów i pozwolił już w pierwszym miesiącu zwiększyć sprzedaż produktu w programie o ponad 20%.

Linia Kredytowa

Linia kredytowa jest produktem uzupełniającym ofertę aktywnego konta osobistego, który wspiera utrzymanie długoterminowej relacji klienta z Bankiem. Dlatego też w celu pozyskania jak największej liczby aktywnych klientów Bank wprowadził w II półroczu 2010 roku uproszczony proces przenoszenia Linii Kredytowej z innego banku. Do skorzystania z tej oferty uprawniała 6 miesięczna historia kredytowa w ramach Linii Kredytowej w innym banku oraz aktualne dokumenty potwierdzające miesięczne dochody klienta.

W I półroczu 2010 roku klienci otrzymali możliwość złożenia wniosku o Linie Kredytową podczas rozmowy telefonicznej oraz podpisanie dokumentów kredytowych bez konieczności odwiedzania oddziału.

Ponadto w każdym kwartale 2010 roku Bank proponował obecnym klientom podwyższenie limitu Linii Kredytowej na uproszczonych zasadach. Oferta ta spotkała się z dużym zainteresowaniem klientów.

W 2010 roku Bank kontynuował promocję sprzedaży Linii Kredytowej wycofując opłatę za korzystanie z limitu Linii Kredytowej przez pierwszy rok użytkowania. Ponadto klienci w 2010 roku mogli nadal korzystać z unikalnej cechy Linii Kredytowej polegającej na odstąpieniu od pobierania odsetek za wykorzystany debet, jeśli klient zadłuża się w ramach limitu Linii Kredytowej do 7 dni w danym miesiącu kalendarzowym.

Produkty hipoteczne

W 2010 roku Bank kontynuował proces wdrażania produktów hipotecznych do swojej oferty kredytowej. Strategia hipoteczna obejmuje 4 główne filary: produkt, marketing, sprzedaż oraz politykę kredytową. W ciągu 2010 roku Bank pracował nad rozwojem produktu, w efekcie czego ofertę kredytową poszerzono

o kredyt na remont czy możliwość finansowania nieruchomości w budowie oraz wdrożono politykę cenową opartą na segmentach klienta w zależności od poziomu ryzyka.

Głównym atutem oferty hipotecznej jest proces, który w 2010 roku zakładał 14 dni na wypłatę kredytu od momentu złożenia kompletu dokumentów kredytowych. W celu budowy świadomości produktu na rynku podjęte zostały działania marketingowe w postaci 2 kampanii przeprowadzonych na wiosnę i jesienią. Ponadto Bank był obecny na 10 targach nieruchomości organizowanych w całej Polsce.

Ważnym elementem realizowanej strategii stała się także współpraca z partnerami zewnętrznymi (agencjami nieruchomości, deweloperami oraz pośrednikami lokalnymi), z którymi Bank zawarł prawie 500 umów generujących kontakty do klientów zainteresowanych kredytowaniem. W listopadzie 2010 roku podpisana została centralna umowa o współpracy z jedną z największych firm doradztwa finansowego w Polsce - Expander Advisors Sp. z o.o.

W celu rozwoju sprzedaży produktu oraz zwiększenia produktywności przebudowana została struktura zespołu sprzedażowego. Wdrożona w 2009 roku polityka kredytowa została rozwinięta w listopadzie 2010 roku. Wychodząc naprzeciw potrzebom rynku i klientów, wprowadza ona m.in. maksymalny poziom LTV (loan-to-value) na poziomie 90% oraz maksymalny okres kredytowania do 35 lat.

W 2010 roku Bank sprzedał kredyty hipoteczne o łącznej wartości 139 mln zł.

4.2.3 Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe

a) Produkty inwestycyjne

W 2010 roku Bank wdrożył wymogi wynikające z dyrektywy MiFID (*Markets in Financial Instruments Directive*) zapewniające wysokie standardy ochrony interesów klientów oraz przejrzyste zasady działania instytucji finansowych, oferujących produkty i usługi inwestycyjne.

Bank kontynuował działania zmierzające do dalszego uatrakcyjnienia oraz zróżnicowania oferty funduszy inwestycyjnych dostępnych za pośrednictwem Banku. Pod koniec roku do oferty zostały wprowadzone 4 nowe towarzystwa funduszy inwestycyjnych: Aviva TFI S.A., Allianz TFI S.A., Skarbiec TFI S.A. oraz Allianz Global Investors, dzięki czemu liczba funduszy na koniec roku wzrosła do 121 funduszy inwestycyjnych oferowanych przez krajowe i zagraniczne towarzystwa funduszy inwestycyjnych.

Bank zapewniał klientom również bogatą ofertę obligacji strukturyzowanych zachowując konkurencyjną pozycję na rynku w tym zakresie. Bank przeprowadził w 2010 roku 19 subskrypcji obligacji strukturyzowanych skierowanych do klientów CitiGold i CitiGold Select. Obligacje strukturyzowane denominowane były w złotych polskich (13 subskrypcji), w dolarach amerykańskich (5 subskrypcji) oraz w funtach szterlingach i euro (po 1 subskrypcji). Oferty skierowane były zarówno do klientów, którzy poszukiwali produktów wypłacających stały kupon (4-5% w skali roku, dla obligacji denominowanych w dolarach amerykańskich lub funtach szterlingach), jak również do klientów, którzy poszukiwali pośredniej ekspozycji na rynki akcji – zarówno polski jak i zagraniczne, przy jednoczesnym zachowaniu pełnej lub warunkowej ochrony zainwestowanego kapitału przez Emitenta w terminie wykupu.

Bank rozszerzył ofertę o nowy produkt strukturyzowany - Bankowe Papiery Wartościowe w postaci Certyfikatów Depozytowych. W ramach tego produktu klienci mają możliwość osiągnięcia premii uzależnionej od zachowania instrumentu bazowego. W 2010 roku Bank przeprowadził 3 emisje Bankowych Papierów Wartościowych, powiązane z parą walut EUR i PLN (1 emisja) oraz indeksem WIG20 (2 emisje). Oferta Bankowych Papierów Wartościowych jest ofertą krótkoterminową skierowaną do wszystkich klientów Banku. Bankowe Papiery Wartościowe gwarantują 100% ochronę zainwestowanego kapitału w terminie zapadalności oraz posiadają gwarancję Bankowego Funduszu Gwarancyjnego.

Bank kontynuował akcję informacyjną i promocyjną dotyczącą usług maklerskich świadczonych przez Bank i DMBH. Dla klientów przygotowano specjalną ofertę polegającą na obniżeniu w promocyjnym okresie 3 miesięcy prowizji od zleceń składanych za pośrednictwem usługi internetowej oferowanej przez DMBH. Dodatkowo klienci, którzy zdecydowali się przenieść papiery wartościowe na rachunek otwarty za pośrednictwem Banku, uzyskali możliwość zwrotu kosztu związanego z taką operacją w postaci zwrotu prowizji od zleceń złożonych na nowym rachunku.

Klienci Banku aktywnie korzystali z usług maklerskich Banku podczas trzech dużych ofert publicznych akcji prywatyzowanych spółek – PZU, TAURON oraz GPW. Obecność usług maklerskich w ofercie Banku została pozytywnie odebrana przez klientów, co znalazło odzwierciedlenie w dużej liczbie złożonych zleceń. Między innymi dzięki temu poprawiła się struktura całego portfela Klientów korzystających z usług maklerskich Banku i DMBH. Obecnie ponad 45% rachunków inwestycyjnych to rachunki aktywne.

b) Produkty ubezpieczeniowe

W zakresie produktów ubezpieczeniowych Bank kontynuował strategię rozbudowy oraz modyfikacji oferty produktowej w poszczególnych kategoriach. Zmiany miały na celu zarówno poszerzenie obecnego zakresu produktowego w celu lepszego dopasowania do potrzeb klientów, jak i uatrakcyjnienie oferty w zakresie istniejących typów produktów.

W ramach realizowanych nowych projektów produktowych w 2010 roku, oferta Banku została wzbogacona o szereg nowych produktów. W I kwartale 2010 roku wprowadzono do oferty produkt ubezpieczeniowy dostępny dla posiadaczy kart kredytowych – „Plan Ochrony Dochodu”, zapewniający ochronę ubezpieczeniową na wypadek utraty pracy lub poważnego zachorowania, a także niezdolności do pracy. Ubezpieczenie zapewnia klientowi m.in. wypłatę świadczeń w wysokości do 1,5 tys. zł miesięcznie w okresie po utracie pracy lub do 1 tys. zł miesięcznie w przypadku powstania czasowej niezdolności do pracy. Wypłata jest niezależna od kwoty zadłużenia kredytowego na karcie.

W kwietniu 2010 roku Bank dokonał modyfikacji w zakresie oferty ubezpieczeń na życie z funduszami kapitałowymi. Zmiany polegały na wprowadzeniu nowej wersji produktów ze składką regularną (Plan Inwestycyjny Optimum) oraz jednorazową (Portfel Inwestycyjny Premium). Produkty oferowane są przy współpracy z ubezpieczycielem Aegon TUnŻ S.A. Oba produkty wprowadziły m.in. bardziej atrakcyjną strukturę opłat, 100% alokację składki, szerokie możliwości inwestycyjne w ramach nowej oferty ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych, a także większą elastyczność i dopasowanie do potrzeb klienta dzięki dostępnym wariantom produktu np. różne minimalne okresy płatności składki regularnej, poziomy ochrony ubezpieczeniowej.

Możliwość konwersji na nowe warunki w ramach istniejącej umowy ubezpieczenia, została również udostępniona istniejącym klientom korzystającym z podobnego typu produktów zawieranych w okresie wcześniejszym.

W czerwcu 2010 roku do oferty Banku zostało wprowadzone nowe ubezpieczenie o charakterze ochronno-oszczędnościowym „Polisa na Dobry Początek” stanowiące produkt zabezpieczenia finansowego dzieci. Ubezpieczenie oferowane jest ze składką jednorazową lub regularną. Ubezpieczycielem jest MetLife Tuż S.A.

W czerwcu i w lipcu 2010 roku ofertę Banku rozszerzono o ubezpieczenia podróżne:

- Ubezpieczenie „Świat bez granic” zawierane przez klienta na określony wyjazd zagraniczny, z możliwością wyboru jednego z kilku zróżnicowanych wariantów ochrony, sum ubezpieczenia oraz ilości osób, które mogą być objęte ubezpieczeniem. Ubezpieczenie oferowane jest drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy bankowości Internetowej Citibank Online, dzięki czemu zapewniona jest szybkość oraz prosty proces zawarcia umowy.
- Ubezpieczenie „Pakiet Podróżny” – oferta skierowana jest w szczególności do posiadaczy kart kredytowych, którzy często podróżują. Ubezpieczenie zapewnia ochroną Posiadacza karty głównej dla każdego wyjazdu w ciągu roku trwającego do 60 dni. W zależności od rodzaju karty ubezpieczenie może obejmować ochronę w trakcie podróży poza granicami Polski w Europie lub na świecie, a także assistance samochodowe obowiązujące w podróży w Polsce i w Europie.

Obydwa ubezpieczenia zapewniają ochronę ubezpieczeniową w zakresie m.in. kosztów leczenia w razie nagłego zachorowania, nieszczęśliwego wypadku, pomocy assistance, odpowiedzialności cywilnej, opóźnienia lub utraty bagażu, opóźnienia odlotu.

W 2010 roku Bank zawarł umowę agencyjną z największą polską firmą ubezpieczeniową na życie PZU Życie S.A., w ramach której rozpoczęto oferowanie subskrypcji indywidualnego inwestycyjnego ubezpieczenia na życie – 3 letniego ubezpieczenia na życie i dożycie z wbudowanymi instrumentem

pochodnym. W 2010 roku przeprowadzono dwie subskrypcje, w których bonus inwestycyjny możliwy do uzyskania przez klienta w ramach ubezpieczenia został oparty o zachowanie indeksu WIG20.

5. Osiągnięcia w poszczególnych kanałach dystrybucji

Obsługa klientów Banku oparta jest o sieć placówek, doradców bankowych, zewnętrznych agentów sprzedaży bezpośredniej oraz zdalnych kanałów dystrybucji, takich jak bankowość internetowa, centrum obsługi telefonicznej, IVR (automatyczna obsługa telefoniczna) i wielofunkcyjne bankomaty.

5.1 Sieć oddziałów

Na koniec 2010 roku, sieć oddziałów Banku liczyła 154 placówki, na które składały się oddziały typu L (dawne korporacyjne oraz CitiGold Wealth Management i Centrum Inwestycyjne), typu M (dawne wielofunkcyjne) oraz typu S (dawne oddziały CitiFinancial).

W 2010 roku Bank kontynuował działania optymalizacyjne w ramach sieci oddziałów, co przyczyniło się do zwiększenia efektywności procesów operacyjnych, działań sprzedażowych, optymalnego wykorzystania zasobów ludzkich, jak i infrastruktury oraz ograniczenia kosztów związanych z zarządzaniem nieruchomościami Banku.

W ramach optymalizacji sieci w 2010 roku, miały miejsce następujące działania:

- z uwagi na podjęcie decyzji o sprzedaży nieruchomości, przeniesiono i skonsolidowano pełną działalność operacyjną oddziałów typu L : w Płocku z ul. Kobylińskiego 13 do istniejącej placówki przy ul. Królewieckiej 22, w Szczecinie z ul. Św. Ducha 2 do istniejącej, rozbudowanej placówki przy pl. Rodła 8, oraz w Częstochowie z ul. Jasnogórskiej 75 do istniejącej, rozbudowanej placówki przy ul. Najświętszej Marii Panny 26,
- przeniesiono i skonsolidowano pełną działalność operacyjną oddziałów typu L: w Olsztynie z ul. Piłsudskiego 63 do istniejącej, rozbudowanej placówki przy ul. Pieniężnego 15, oraz w Świdnicy z ul. Tołstoja 2 do istniejącej placówki przy ul. Rynek 20,
- przeprowadzono 24 konsolidacje oddziałów występujących dawniej głównie pod marką CitiFinancial - działania te polegały na przeniesieniu działalności operacyjnej placówek do istniejących oddziałów wielofunkcyjnych, oferujących pełną gamę produktów,
- zwiększono zakres obsługi depozytowej klientów detalicznych w 2 placówkach typu S, obecnie typu M,
- w związku z wygraniem przetargu na obsługę miasta Tarnów, a tym samym zwiększeniem ilości gotówkowych transakcji klienta korporacyjnego, rozszerzono funkcjonalność oddziału z M do L w tym mieście,
- zakończono działalność operacyjną oddziału typu L w Kutnie przy ul. Barlickiego 3.

W 2010 roku oddziały Banku zostały wyposażone w urządzenia pozwalające na personalizację kart debetowych oraz kredytowych w oddziałach zgodnie ze standardem EMV. Bank jako pierwszy w Polsce zastosował takie rozwiązanie dla personalizacji kart EMV (wyposażonych w mikroprocesor). W oddziałach warszawskich klienci mogą także uzyskać w oddziale zintegrowaną kartę płatniczą z Warszawską Kartą Miejską.

Bank rozpoczął również instalację bankomatów z nową funkcjonalnością BNA (bunch note acceptor) pozwalającą na automatyczne księgowanie wpłat zarówno na konto jak i na kartę kredytową. Środki, które klient deponuje w bankomacie, są dostępne na jego koncie bezpośrednio po dokonaniu wpłaty. Na koniec 2010 roku Bank dysponował 60 takimi urządzeniami. W I półroczu 2011 roku wszystkie bankomaty mają posiadać tę funkcjonalność. Jednocześnie w nowych bankomatach uruchamiana jest stopniowo funkcja umożliwiająca obsługę przez osoby niewidome.

Liczba oddziałów na koniec okresu:

	31.12.2010	31.12.2009	Zmiana
Liczba placówek:	154	184	(30)
- typu L	43	45	(2)
- typu M	90	87	3
- typu S	21	52	(31)
Pozostałe punkty sprzedaży/obsługi klienta:			
Punkty Polkomtel	154	130	24
Salony firmowe Plus	15	11	4
Lotniska	5	3	2
Stacje paliw BP	23	53	(30)
Centra handlowe	18	4	14
Punkty ZTM	24	-	-
Bankomaty własne	149	161	(12)
Bankomaty „Euronet” z logo „Citi Handlowy”	909	-	-
Punkty „Unikasa” – rozszerzona funkcjonalność	1 849	484	1 365

5.2 Bankowość Internetowa i Telefoniczna*5.2.1 Bankowość Internetowa i Mobilna*

Rok 2010 był rokiem dynamicznego rozwoju platformy bankowości internetowej Citibank Online. Na początku roku posiadacze karty kredytowej otrzymali możliwość wykonywania elektronicznych przelewów gotówki z rachunku karty kredytowej na konto w dowolnym banku. Klienci uzyskali także dostęp do historii rachunku Karty Kredytowej oraz Konta Osobistego w formie elektronicznych wyciągów z ostatnich trzech lat oraz możliwość otrzymania potwierdzeń przelewów w formacie PDF.

Pierwsza część zmian w Citibank Online została zakończona udostępnieniem także w I kwartale 2010 roku usługi Elektronicznej Prezentacji i Płatności Rachunków - BILIX, umożliwiającej wygodne i szybkie opłacanie rachunków. Ponadto, w pierwszej połowie roku klienci detaliczni korzystający do tej pory z bankowości internetowej Citibank Online otrzymali możliwość korzystania z mobilnej wersji bankowości internetowej dopasowanej do przeglądarek internetowych wbudowanych w telefony komórkowe – CitiMobile.

W połowie 2010 roku Bank zdobył tytuł najlepszego banku internetowego w rankingu "50 największych banków w Polsce" przygotowywanym przez Miesięcznik Finansowy BANK. Metodologia oceny banków internetowych bazowała na bezwzględnej liczbie obsługiwanych rachunków internetowych, dynamice wzrostu ich liczby oraz na udziale rachunków obsługiwanych przez Internet do liczby wszystkich rachunków. Bank z wynikiem ponad 550 tys. użytkowników bankowości internetowej w 2009 roku wobec nieco ponad 344 tys. w 2008 roku zdobył najwyższe podium w rankingu banków oferujących dostęp do rachunku przez Internet.

6 września 2010 roku Bank udostępnił klientom detalicznym nowy serwis transakcyjny Citibank Online. Nowa wersja systemu to nowy wygląd, nowa przejrzysta i intuicyjna nawigacja oraz jednocześnie nowe możliwości dla klientów takie jak: nadawanie własnych nazw rachunkom bankowym, kalendarz bankowy czy manager wydatków kartą kredytową.

W kolejnych miesiącach po zaprezentowaniu nowej platformy transakcyjnej Bank sukcesywnie udostępniał kolejne możliwości w ramach tego rozwiązania. Pierwszą funkcjonalnością było udostępnienie możliwości rozkładania transakcji na raty na karcie kredytowej w ramach Planu Spłat Ratalnych Komfort. Plan Spłat Ratalnych Komfort pozwala rozłożyć transakcje na karcie kredytowej na równe, miesięczne raty, przy oprocentowaniu niższym niż standardowe oprocentowanie na karcie.

W grudniu 2010 roku klienci Banku otrzymali także możliwość samodzielnego otwierania kolejnych kont w Banku poprzez Internet, w tym rachunków w obcej walucie i kont oszczędnościowych. Wraz z włączeniem tej funkcjonalności klienci otrzymali możliwość aktywowania usługi "Płać komórką",

przystąpienia do programu "Reszta dla Ciebie" oraz aktywowania usługi płacenia przez Internet kartą MasterCard.

Ostatnią zmianą wprowadzoną dla klientów w IV kwartale 2010 roku była również możliwość zarządzania limitami dla kart debetowych. W ramach tej funkcjonalności klienci mogą podłączyć kartę debetową pod rachunki w wybranej walucie oraz ustawiać samodzielnie dzienne limity m.in. dla transakcji wykonywanych w Internecie.

Wprowadzone zmiany i rozwój platformy bankowości internetowej spowodowały wzrost liczby klientów korzystających z tego kanału obsługi. Liczba klientów zarejestrowanych do Citibank Online na koniec roku wzrosła z 550 tys. w 2009 roku do ponad 660 tys. w 2010 roku, a liczba użytkowników usługi wyciąg elektroniczny z 456 tys. w 2009 roku do ponad 504 tys. w 2010 roku.

5.2.2 Bankowość Telefoniczna – CitiPhone

Biuro całodobowej telefonicznej obsługi klienta CitiPhone wypełniło w 2010 roku zakładane standardy jakościowe dotyczące odbieralności telefonów w założonym czasie (TSF) osiągając poziom 80,6%. Przychody ze sprzedaży produktów i usług Banku w tym kanale sprzedaży osiągnęły 101,3% zakładanego celu.

Do najważniejszych inicjatyw wdrożonych w CitiPhone w 2010 zaliczyć należy dostosowanie segmentacji procesów i sposobu obsługi klientów do założeń strategii Banku poprzez dedykowanie wyspecjalizowanych zespołów Doradców CitiGold i CitiGold Select do tych celów. Kolejnym ważnym wydarzeniem było wdrożenie zaawansowanych rozwiązań technologicznych wspierających obsługę klientów CitiGold i CitiGold Select w IVR oraz uruchomienie innowacyjnego narzędzia do efektywnej sprzedaży produktów oferowanych przez Bank - CRM Pop-up.

5.3 Akwizycja pośrednia i bezpośrednia

Bank kontynuuje projekt sprzedaży kart kredytowych na stanowiskach sprzedażowych na lotniskach. Ubiegłoroczne sukcesy w sprzedaży kart kredytowych na lotnisku Okęcie skłoniły Bank do rozszerzenia obszaru sprzedaży w I półroczu 2010 roku o lotniska w Krakowie, Katowicach, Poznaniu, Gdańsku i Wrocławiu. Natomiast w czerwcu 2010 roku oferta dla klientów pozyskiwanych na lotniskach wzbogacona została o nowy produkt ubezpieczeniowy - „Pakiet podróży”.

Pod koniec I półrocza 2010 roku agencje sprzedaży bezpośredniej rozpoczęły sprzedaż kont osobistych, a w IV kwartale 2010 roku, wraz z wprowadzeniem Miejskiej Karty Płatniczej Citibank, zostały włączone do aktywnej sprzedaży kart ZTM w 24 dedykowanych punktach sprzedażowych. Punkty te zlokalizowane zostały w kioskach sieci Inmedio, Relay i Kolporter. W ciągu pierwszych dwóch miesięcy od uruchomienia sprzedaży oferty w punktach ZTM zostało pozyskanych 1,3 tys. Miejskich Kart Płatniczych Citibank.

Z końcem 2010 roku udało się odbudować sieć kanału Polkomtel – liczy ona obecnie 154 punkty sprzedaży. Godny uwagi jest poziom aktywacji pozyskanych kart, który osiągnął 78% pod koniec 2010 roku.

Biuro Citibank at Work odpowiada za docieranie i obsługę sprzedażową pracowników klientów korporacyjnych w miejscu ich pracy, oferując wygodę, oszczędność czasu i specjalne warunki na produkty i usługi Banku. Wiodącym produktem w pierwszym półroczu było konto osobiste, w II półroczu 2010 roku zostało uzupełnione przez ofertę karty kredytowej.

Jednym z najważniejszych projektów realizowanych w 2010 roku było poszerzenie struktury sprzedażowej Biura o sieć agentów sprzedaży bezpośredniej w całym kraju. Dzięki znaczącej poprawie efektywności, Citibank at Work pozyskał ponad 5 tys. klientów z regularnym wpływem wynagrodzenia, a łączna akwizycja przekroczyła 25,5 tys. produktów (w tym prawie 10 tys. rachunków osobistych i ponad 2,6 tys. kart kredytowych).

W 2010 roku rozwinięta została także inicjatywa spotkań i seminariów finansowych przybliżających tematykę rynku usług bankowych oraz produktów Banku pracownikom obsługiwanych firm. W ciągu

dwunastu miesięcy zorganizowano ponad 670 spotkań dla łącznej liczby ok. 7,5 tys. uczestników, spośród których ponad 38% zainteresowanych było ponownym kontaktem z Bankiem.

6. Zmiany w zakresie technologii informatycznych

W 2010 roku realizowane były projekty wspomagające utrzymanie stabilnej platformy technologicznej oraz realizację nowej strategii Banku. Kontynuowano również inicjatywy pozwalające uzyskać obniżenie kosztów w obszarze technologii, przy jednoczesnej poprawie jakości oferowanych produktów.

Wszystkie projekty technologiczne były realizowane zgodnie z priorytetami uzgodnionymi w ramach planowania długofalowej strategii biznesowej.

W 2010 roku wprowadzone zostały poniższe rozwiązania:

- uruchomienie internetowego kanału komunikacji w systemie bankowości elektronicznej dla klientów instytucjonalnych z Bankiem, dającego możliwości rozszerzenia oferty produktowej m.in. o podpis elektroniczny,
- uruchomienie nowego systemu bankowości elektronicznej dla klientów korporacyjnych, mającego na celu wzrost satysfakcji klientów Banku i poprawę jego konkurencyjności w tym obszarze usług bankowych,
- wprowadzenie możliwości natychmiastowego rozpatrywania wniosku kredytowego i wydawania debetowych i kredytowych kart chipowych bezpośrednio w oddziałach,
- wprowadzenie innowacyjnej usługi Mobile Banking, pozwalającej klientom detalicznym na dostęp do konta bieżącego i konta karty kredytowej z telefonu komórkowego; klienci mają możliwość podglądu sald, wykonywania przelewów, otwierania lokat i podglądu kursów walut,
- wdrożenie systemu klasy BPM (Business Process Management) umożliwiającego modelowanie procesów biznesowych oraz usprawnienie elektronicznego przetwarzania dokumentów w tych procesach,
- wdrożenie nowego typu bankomatów, umożliwiających realizację wpłat gotówkowych zgodnie z dyrektywą Centralnego Banku Europejskiego ECB6 oraz ich księgowanie w czasie rzeczywistym, oraz rozpoczęcie wymiany istniejącej sieci bankomatów na zgodne z powyższym,
- przystosowanie systemów informatycznych Banku do wymogów nowej rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego (Rekomendacji T) dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych,
- uzyskanie optymalizacji kosztowej poprzez scentralizowanie większości lokalnych aplikacji bankowych i centralnego systemu bankowego Flexcube do nowoczesnego regionalnego centrum przetwarzania danych grupy Citi,
- wprowadzenie znaczących usprawnień platformy internetowej umożliwiających lepszą obsługę klienta detalicznego, zmianę szaty graficznej oraz umożliwienie otwierania produktów depozytowych on-line, jak też usprawnienie procesu współpracy z systemem wsparcia sprzedaży,
- modernizacja funkcjonalności nagrywania rozmów telefonicznych w oddziałach Banku oraz połączeń sieciowych, w tym wdrożenie nowej technologii MPLS.

Trwające modyfikacje, które będą miały wpływ na działalność Banku w najbliższych okresach:

- pilotaż nowej wersji systemu bankowości elektronicznej dla klientów korporacyjnych CitiDirect. Wdrożenie produkcyjne nowej wersji systemu jest planowane w 2011 roku,
- wdrożenie systemu zapewniającego realizację nowych wymogów sprawozdawczych Bankowego Funduszu Gwarancyjnego,
- konsolidacja aplikacji typu CRM dla klientów instytucjonalnych w celu usprawnienia relacji z klientami i obniżenia kosztów wsparcia,
- dokończenie procesu wymiany bankomatów na zgodne z dyrektywą Europejskiego Banku Centralnego ECB6 oraz umożliwiających księgowanie depozytów w czasie rzeczywistym (Q1/2011).

7. Zaangażowania kapitałowe Banku

Zaangażowania kapitałowe Banku podzielone są na portfele zaangażowań strategicznych i zaangażowań do zbycia. W 2010 roku Bank kontynuował obraną wcześniej politykę inwestycji kapitałowych. Jej wytycznymi dla portfela zaangażowań strategicznych były: maksymalizacja zysku w długim okresie czasu, wzrost udziałów rynkowych, rozwój współpracy z Bankiem oraz rozszerzanie oferty Banku, a dla portfela zaangażowań do zbycia - optymalizacja wyniku finansowego transakcji kapitałowych oraz minimalizacja ryzyka w obszarach wynikających z tych transakcji.

7.1 Portfel zaangażowań strategicznych

Spółki strategiczne obejmują podmioty prowadzące działalność w sektorze finansowym, która wpływa na wynik z działalności bankowej, dzięki którym Bank poszerza swoją ofertę produktową, a także zwiększa prestiż i wzmacnia pozycję konkurencyjną na rynku usług finansowych w Polsce (Handlowy-Leasing Sp. z o.o., Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.). Do spółek strategicznych zaliczane są również spółki infrastrukturalne prowadzące działalność na rzecz sektora finansowego, których Bank nie kontroluje, ale które posiadają strategiczne znaczenie dla Banku ze względu na prowadzone przez nie operacje (np. Giełda Papierów Wartościowych S.A., Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A., Biuro Informacji Kredytowej S.A.).

W przypadku zaangażowań strategicznych w tzw. spółkach infrastrukturalnych Bank planuje zachować swój udział i aktywnie uczestniczyć w wyznaczaniu strategicznych kierunków ich rozwoju w ramach możliwości wynikających z posiadanego prawa głosu. Nadrzędnym celem Banku przy sprawowaniu nadzoru korporacyjnego nad tymi spółkami jest dążenie do rozwoju spółek z zachowaniem niezagrożonej kontynuacji ich aktualnej działalności wykorzystywanej przez uczestników rynków finansowych, w tym również przez Bank.

7.2 Portfel zaangażowań do zbycia

Spółki do zbycia to podmioty, w których zaangażowanie Banku nie ma charakteru strategicznego i obejmują one zarówno same spółki posiadane przez Bank bezpośrednio jak i pośrednio, a także celowe spółki inwestycyjne, za pośrednictwem których Bank prowadzi operacje kapitałowe. Niektóre spośród spółek do zbycia stanowią zaangażowania restrukturyzacyjne, które to zaangażowania Bank objął w wyniku konwersji wierzytelności na udziały kapitałowe.

Założenia strategiczne Banku odnośnie spółek do zbycia przewidują stopniową redukcję zaangażowania Grupy w tych spółkach. Zakłada się, iż poszczególne podmioty będą sprzedawane w najbardziej dogodnym momencie wynikającym z uwarunkowań rynkowych. Portfel spółek do zbycia skupia zaangażowania kapitałowe bez określonej z góry stopy zwrotu. Bank nie planuje nowych inwestycji kapitałowych z przeznaczeniem do sprzedaży w późniejszym okresie. Jednakże portfel spółek do zbycia może powiększyć się o ewentualne zaangażowania objęte w wyniku konwersji wierzytelności na udziały kapitałowe oraz o zaangażowania, które Bank obejmie w związku z prowadzoną działalnością operacyjną.

8. Inne informacje o Banku

8.1 Rating

Bank posiada pełny rating od międzynarodowej agencji ratingowej Moody's Investors Service „Moody's”. W 2010 roku rating nie uległ zmianie.

Ostatnia zmiana ratingu miała miejsce w dniu 18 czerwca 2009 roku, kiedy to agencja Moody's obniżyła rating siły finansowej Banku (BFSR) z poziomu C- na D+ z perspektywą negatywną. Rating dla depozytów w walucie krajowej i obcej Banku został wówczas obniżony z A3 na Baa1 z perspektywą negatywną. Ratingi dla depozytów krótkoterminowych pozostały bez zmian (P-2). Powyższa zmiana ratingów była konsekwencją pogorszenia się otoczenia rynkowego głównie dotyczącego portfela detalicznego i korporacyjnego. Z drugiej strony, jak wskazywał Moody's, pozycja kapitałowa Banku jako

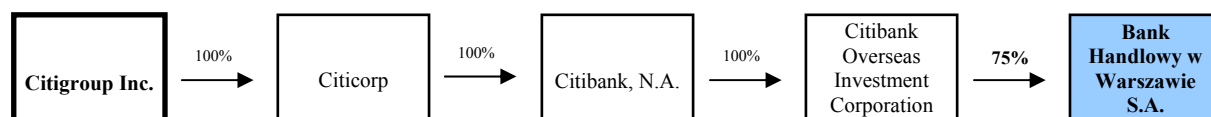
kredytodawcy netto pozostała stabilna, a współczynnik wypłacalności był jednym z najwyższych wśród ocenianych przez Moody's banków.

Na koniec 2010 roku Bank posiadał następujące ratingi nadane przez agencję Moody's:

Ocena dla depozytów długoterminowych w walucie krajowej	Baa1
Ocena dla depozytów długoterminowych w walucie obcej	Baa1
Ocena dla depozytów krótkoterminowych w walucie krajowej	Prime-2
Ocena dla depozytów krótkoterminowych w walucie obcej	Prime-2
Kondycja finansowa	D+
<i>Perspektywa dla ratingu siły finansowej</i>	<i>Negatywna</i>
<i>Perspektywa dla ratingu depozytów długoterminowych w walucie krajowej</i>	<i>Negatywna</i>

8.2 Struktura akcjonariatu i notowania akcji Banku na GPW

Jedynym akcjonariuszem Banku, który posiada co najmniej 5% udziałów w kapitale i głosach na Walnym Zgromadzeniu Banku jest Citibank Overseas Investment Corporation (COIC) – spółka w ramach grupy Citi skupiająca zagraniczne inwestycje. COIC jest jednocześnie strategicznym udziałowcem większościowym Banku. Na przestrzeni 2010 roku liczba akcji będących w posiadaniu COIC, a także jej udział w kapitale oraz głosach na Walnym Zgromadzeniu Banku (WZ) nie ulegała zmianom i wynosiła 97 994 700, co stanowi 75% udziału w kapitale i głosach na WZ. Miejsce Banku Handlowego w Warszawie S.A. w strukturze grupy Citi pokazuje następujący diagram:

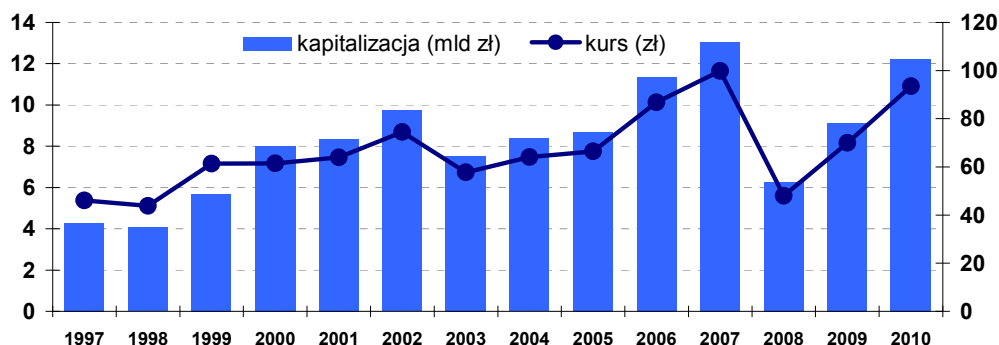


Pozostałe akcje (32 664 900, co równoznaczne jest z 25% kapitału akcyjnego) stanowią tzw. free float, czyli znajdują się w wolnym obrocie i są notowane na GPW.

W 2010 roku minęło 13 lat od pierwszego notowania Banku na GPW. Rok 2010 był kolejnym rokiem wzrostu notowań akcji Banku, a jego kapitalizacja na koniec 2010 wyniosła 12,2 mld zł (wobec 9,1 mld zł na koniec 2009). Wskaźniki giełdowe kształtowały się na poziomie: cena/zysk (P/E)- 18,5 (w 2009 roku 18,1); cena/wartość księgowa (P/BV)- 1,9 (wobec 1,5 w roku ubiegłym).

W 2010 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło decyzję o przeznaczeniu 94% zysku netto na wypłatę dywidendy, co oznacza, że kwota dywidendy przypadająca na jedną akcję wyniosła 3,77 zł. W rezultacie stopa dywidendy Banku była jedną z najwyższych wśród banków notowanych na GPW i wyniosła 5,4%.

Kapitalizacja rynkowa oraz cena akcji BHW w ciągu 13 lat notowań na GPW



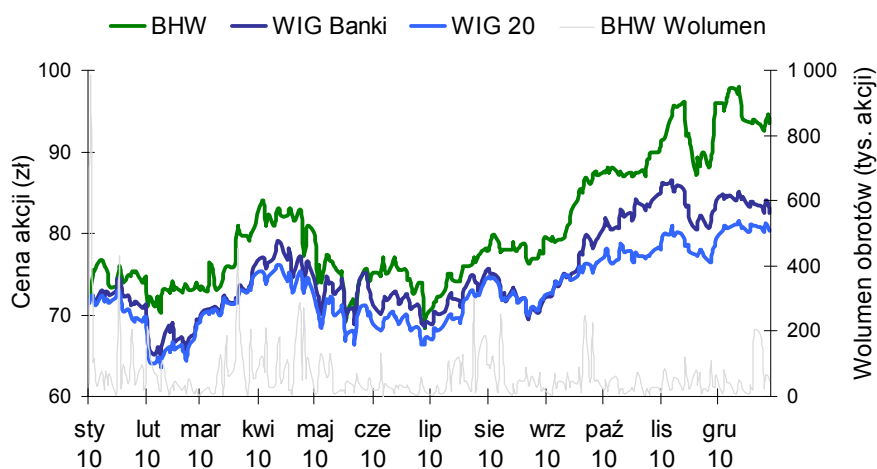
W 2010 roku kurs akcji Banku na GPW wzrósł z 71,5 zł (4 stycznia 2010 roku) do 93,5 zł (31 grudnia 2010 roku). Oznacza to, że stopa zwrotu z akcji Banku skorygowana o dywidendę wyniosła 39%. Był to najwyższy wzrost ceny akcji wśród dużych banków notowanych na GPW, a także jeden z najwyższych wśród spółek giełdowych o kapitalizacji powyżej 5 mld zł. W rankingu gazety „Parkiet”, przedstawiającym najwyższe stopy zwrotu z akcji największych spółek Bank zajął 3 miejsce i był najwyższym sklasyfikowanym przedstawicielem branży finansowej.

2010 rok rozpoczął się łagodnym trendem wzrostowym. W kwietniu cena akcji Banku sięgnęła poziomu 83,9 zł – najwyższego od 4 czerwca 2008 roku, tj. od czasu, gdy na światowych rynkach rozpoczynał się kryzys finansowy.

W okresie od maja do lipca 2010 roku cena akcji ulegała wahaniom i kształtowała się w przedziale pomiędzy 68 zł a 80 zł.

Drugie półrocze 2010 roku to okres wzrostu kursu. Od 1 lipca 2010 roku, kiedy kurs wyniósł 68,5 zł notowania Banku zaczęły systematycznie rosnąć osiągając szczyt 15 grudnia 2010 roku (98 zł). Ostatecznie, 31 grudnia 2010 roku kurs ukształtował się na poziomie 93,5 zł za akcję.

Notowania akcji Banku ("BHW") i wolumen obrotów na tle indeksów WIG-Banki i WIG20 (04/01/2010 = 71,5)



Zmiany kursu akcji Banku wyróżniają go pozytywnie na tle sektora (WIG Banki zyskał w 2010 roku 15,3%). Zmiana cen akcji Banku była również lepsza niż zwrot z indeksu WIG20, który wyniósł 12,3%.

8.3 Stopy procentowe

Poniższe zestawienie prezentuje średnie ważone efektywnych stóp procentowych wyliczonych dla należności i zobowiązań w podziale na segmenty działalności Banku:

Na dzień 31 grudnia 2010 roku

w %	Bankowość Korporacyjna			Bankowość Detaliczna		
	PLN	EUR	USD	PLN	EUR	USD
AKTYWA						
Należności od podmiotów sektora finansowego i niefinansowego						
- terminowe	5,58	2,93	2,11	16,35	3,57	7,40
Dłużne papiery wartościowe	4,23	3,00	3,67	-	-	-
PASYWA						
Zobowiązania wobec podmiotów sektora finansowego i niefinansowego						
- terminowe	3,13	0,47	0,30	3,64	0,42	0,33

Na dzień 31 grudnia 2009 roku

w %	Bankowość Korporacyjna			Bankowość Detaliczna		
	PLN	EUR	USD	PLN	EUR	USD
AKTYWA						
Należności od podmiotów sektora finansowego i niefinansowego						
- terminowe	5,19	2,47	3,18	17,09	4,53	7,40
Dłużne papiery wartościowe	4,95	4,80	3,62	-	-	-
PASYWA						
Zobowiązania wobec podmiotów sektora finansowego i niefinansowego						
- terminowe	3,18	0,62	0,35	5,25	0,78	0,62

8.4 Nagrody i wyróżnienia Banku

W 2010 roku Bank i Fundację Kronenberga uhonorowano prestiżowymi tytułami i nagrodami:

- 7 grudnia podczas uroczystej gali z okazji obchodów 140-lecia założenia Banku Handlowego w Warszawie S.A. miało miejsce odznaczenie prezesa Banku, Sławomira S. Sikory Krzyżem Kawalerskim Orderu Odrodzenia Polski. Odznaczenie w imieniu Prezydenta RP wręczył szef kancelarii Prezydenta, minister Jacek Michałowski, który powiedział m.in.: „Wniósł Pan znaczący wkład w rozwój całego polskiego sektora bankowego. Wiele dobrego uczynił Pan także podczas swej służby, dla Rzeczypospolitej (...). Cieszę się, że mogłem uhonorować Pańskie zasługi”;
- Citi Faktoring, Faktoring Samorządowy oraz Dyskonto Akredytywy zostały uhonorowane w XV edycji konkursu Europrodukt. Konkurs jest organizowany od 2000 roku przez Polskie Towarzystwo Handlowe Sp. z o.o. Patrują mu m.in.: Ministerstwo Gospodarki, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów. Celem tego konkursu jest promocja marki, towarów, usług, które zasługują na miano najlepszych na rynku. Nagradzane są również te usługi, które dążą do zapewnienia kompleksowej i profesjonalnej obsługi klientów;
- Bank zajął pierwsze miejsce w rankingu prestiżowego finansowego magazynu Euromoney. W kategorii obrotu towarowego z klientami korporacyjnymi udział Banku w rynku wyniósł 35,8%. Ranking jest organizowany co roku i obejmuje najlepsze instytucje świadczące usługi zarządzania środkami finansowymi. O kolejności w rankingu decyduje głosowanie klientów, którzy informują o wielkości obrotu walutowego z bankami, z którymi współpracują;
- W styczniu 2010 roku Bank otrzymał wyróżnienie w konkursie „Praca na czysto” organizowanym przez Ministerstwo Środowiska. Konkurs ma na celu promowanie najlepszych kampanii

- edukacyjnych z zakresu środowiska. W konkursie mogą wziąć udział zarówno firmy/przedsiębiorstwa jak i instytucje publiczne i samorządowe;
- Organizator akcji „Godzina dla ziemi”, WWF przyznał Bankowi status oficjalnego partnera; wyróżnienie o tyle istotne, że Polska była jedynym krajem, w którym bank z grupy Citi został nagrodzonym tym tytułem;
 - Praktyki Banku z zakresu ochrony środowiska i edukacji ekologicznej zostały docenione w konkursie "Dobre praktyki CSR" organizowanym przez Deloitte, PKPP Lewiatan i NSZZ Solidarność uzyskując 19 punktów na 23 możliwe;
 - Bank zajął 1 miejsce w zakresie odpowiedzialności wobec środowiska (zdobywając 92 punkty na 100 możliwych) w kategorii instytucji finansowych w Rankingu Odpowiedzialnych Firm organizowanym przez PricewaterhouseCoopers;
 - Bank zdobył nagrodę Dobroczyńca Roku 2009 w kategorii "Strategiczne programy społecznego zaangażowania firmy", która została przyznana za kompleksową oraz długofalową strategię edukacji finansowej polskiego społeczeństwa realizowaną przez Fundację Kronenberga. Celem konkursu Dobroczyńca Roku jest promocja społecznego zaangażowania i społecznej odpowiedzialności przedsiębiorców oraz informowanie o akcjach i programach społecznych, które zostały zrealizowane z pomocą przedsiębiorstw, ich pracowników oraz organizacji pozarządowych. Jest to najbardziej prestiżowa nagroda przyznawana za społeczne zaangażowanie biznesu;
 - 17 maja 2010 roku Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego przyznał Fundacji Kronenberga odznakę honorową „Zasłużony dla Kultury Polskiej” doceniając wkład Fundacji w odzyskanie, zaginionego w czasie II wojny światowej, obrazu Wojciecha Gersona Odpoczynek w tatrzańskim szałasie i przekazanie tego dzieła Zamkowi Królewskiemu w Warszawie. Odznaka honorowa „Zasłużony dla Kultury Polskiej” jest nadawana przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego osobom i instytucjom wyróżniającym się w tworzeniu, upowszechnianiu i ochronie kultury.
 - Miejska Karta Płatnicza Citibank otrzymała tytuł "Najbardziej innowacyjnej polskiej karty 2010 roku". O przyznaniu nagrody zdecydowało jury konkursu organizowanego w ramach tegorocznej konferencji Central European Electronic Card. Celem konkursu "Najbardziej innowacyjna polska karta roku" jest popularyzacja kart plastikowych oraz promocja coraz nowocześniejszych rozwiązań technologicznych, a zwłaszcza firm i ludzi, którzy potrafią te nowoczesne technologiczne "nowinki" przekuć w produkty rynkowe znajdujące coraz większą aprobatę stale rosnącej liczby ich użytkowników.

8.5 Mecenat kulturalny i zaangażowanie społeczne Banku

Realizacja strategii społecznej odpowiedzialności Banku jest koordynowana przez Fundację Kronenberga, która w jego imieniu wspiera działania na rzecz dobra publicznego.

W 2010 roku działania Fundacji skupiały się na prowadzeniu edukacji finansowej oraz promocji przedsiębiorczości i innowacyjności, koordynowaniu działań wolontariackich pracowników Banku na rzecz potrzebujących oraz działaniach na rzecz ochrony polskiego dziedzictwa kulturowego.

Uznanie dla zaangażowania społecznego Banku wyraził Prezydent RP, Bronisław Komorowski w specjalnych słowach podziękowania skierowanych do uczestników uroczystości z okazji 140-lecia założenia Banku Handlowego: „Dzieje tej instytucji, założonej przez Leopolda Kronenberga, wybitnego przedsiębiorcę i filantropa – służyć mogą za opis polskich losów dwóch ostatnich stuleci, za ilustrację rozwoju gospodarczego i cywilizacyjnego naszego kraju. Dziś ten szacowny Bank należy do liderów polskiego rynku finansowego, oferując swym klientom wyspecjalizowane, nowoczesne produkty i usługi. Szczególnym rysem Państwa działalności jest także postawa społecznego zaangażowania. Bank Handlowy otacza opieką pamiątki naszego narodowego dziedzictwa, sprawuje mecenat nad cennymi przedsięwzięciami kulturalnymi, wspiera rozwój lokalny.”

W 2010 roku zrealizowano poniższe programy i działania w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu:

- **Od grosika do złotówki** – to pierwszy w Polsce program edukacji finansowej skierowany do uczniów szkół podstawowych w ramach kształcenia zintegrowanego, realizowany we współpracy z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości. Prowadzony jest przez nauczycieli i wolontariuszy z Banku przy współpracy rodziców. W swoich zamierzeniach program ma pomóc dzieciom w kształtowaniu nawyku oszczędzania, budowaniu poczucia wartości pracy, posługiwaniu się pieniędzmi oraz przygotowaniu do dokonywania racjonalnych zakupów.

W roku szkolnym 2010/2011, 473 nauczycieli i ok. 17 tys. rodziców wprowadza w świat finansów ponad 11 tys. uczniów uczęszczających do 174 szkół. W warsztatach o oszczędzaniu „Grosikowe Wędrówki”, zrealizowanych w ramach Światowego Dnia Citi dla Społeczności 2010, wzięło udział 568 uczniów z 25 klas oraz 410 rodziców i dziadków. W warsztaty te zaangażowanych było także 25 nauczycieli, 25 gości oraz 23 wolontariuszy Banku.

- **Moje Finanse** – to największy w Polsce program edukacji finansowej dla młodzieży. Odpowiada na zapotrzebowanie społeczne na edukację finansową i daje szansę na bardziej wyedukowane społeczeństwo, które w sposób przemyślany gospodaruje swoimi zasobami finansowymi – oszczędza, pożyczka, inwestuje. Poprzez realizację programu w szkołach ponadgimnazjalnych Fundacja uczestniczy w edukacji młodych ludzi, by umieli podejmować racjonalne i korzystne dla siebie decyzje finansowe poparte stale aktualizowaną wiedzą.

Program finansowany jest przez Fundację Kronenberga i Narodowy Bank Polski, a wdrażany do szkół przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości. Bezpośrednimi odbiorcami są nauczyciele oraz uczniowie szkół ponadgimnazjalnych z całej Polski.

W 2010 roku przeprowadzono 80 warsztatów dla 1,6 tys. nauczycieli, dzięki którym będą mogli realizować program w oparciu o nowe materiały. W roku szkolnym 2010/11 liczba uczniów objętych programem wynosi ponad 153 tys. zaś program realizuje 1,6 tys. nauczycieli oraz 51 trenerów.

- **Banki w Akcji** – to program edukacji finansowej kierowany do uczniów szkół ponadgimnazjalnych wiążących swoją przyszłość z tym sektorem. Jego celem jest promowanie wśród uczniów wiedzy o zasadach funkcjonowania rynków finansowych, a zwłaszcza banków komercyjnych. Program realizowany jest przez Fundację Kronenberga wspólnie z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości.

W roku 2010 roku realizowane były następujące elementy programu:

- **Banki w Akcji – Dzień Przedsiębiorczości** – to jeden dzień w roku, w którym uczniowie szkół ponadgimnazjalnych zostają zaproszeni do Banku, by zobaczyć, na czym polega praca bankowca. Przedsięwzięcie to realizowane jest w ramach ogólnopolskiego programu „Dzień Przedsiębiorczości”. W 2010 roku „Dzień Przedsiębiorczości” odbył się 10 marca. Na praktyki do Banku zgłosiło się 225 uczniów.
 - **Olimpiada Wiedzy o Finansach – Banki w Akcji** – organizowana jest wspólnie z Narodowym Bankiem Polskim, Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości oraz grupą ośmiu Wyższych Szkół Bankowych. Olimpiada, wpisana na listę olimpiad tematycznych MEN, skierowana jest do uczniów szkół ponadgimnazjalnych, którzy są szczególnie zainteresowani ekonomią. W III edycji Olimpiady, rozgrywanej jesienią 2010 roku pod hasłem „Finanse osobiste”, udział wzięło 11,6 tys. uczniów z 763 szkół.
 - Promowanie wykorzystania symulacji **„Banks in action”** w pracy edukacyjnej - symulacja „Banks in action” to interaktywna symulacja banku komercyjnego. Uczeń wciela się w prezesa zarządu banku i konkurując z komputerem lub innymi uczniami podejmuje decyzje finansowe i marketingowe, przekładające się na kondycję ekonomiczną banku. Nauczyciele, którzy wzięli udział w warsztatach przeprowadzili zajęcia z wykorzystaniem symulacji dla 15 tys. uczniów na terenie całego kraju.
- **Tydzień dla Oszczędzania** - to ogólnopolska akcja medialna, której celem jest zwrócenie uwagi Polaków na potrzebę planowania swojej przyszłości finansowej. Akcja ma charakter medialny i prowadzona jest przez wiele kanałów informacyjnych.

Działania tegorocznej edycji Tygodnia dla Oszczędzania skupiały się na promowaniu kształtowania pięciu praktycznych umiejętności finansowych: począwszy od zakładania konta bankowego, poprzez dopasowanie rodzajów oszczędzania do osobistych potrzeb po planowanie finansów osobistych oraz

uświadomienie konsekwencji zadłużania i potrzeby systematycznego odkładania środków na emeryturę.

Podczas tegorocznego „Tygodnia dla Oszczędzania” młodzież – indywidualnie lub przy pomocy zaangażowanych nauczycieli – mogła wziąć udział w dwóch konkursach. W ramach pierwszego uczestnicy mogli nadesłać pracę odwołującą się do problematyki pięciu praktycznych umiejętności finansowych wykonaną w formie plakatu, fotostory lub filmu.

Oprócz konkursów Fundacja Kronenberga po raz kolejny przygotowała specjalne pakiety informacyjne. Zostały one rozesłane do 3,5 tys. szkół, które zadeklarowały chęć udziału w akcji. W ramach kampanii tygodnik Newsweek opublikował obszerny dodatek z artykułami poświęconymi oszczędzaniu, a w stacjach radiowych emitowane były audycje tematyczne oraz spoty edukacyjne na ten temat.

Na podstawie dostępnych na rynku narzędzi badawczych szacujemy, że kontakt z materiałami edukacyjnymi o oszczędzaniu oraz promocyjnymi o TdO za pomocą mediów i Internetu miało 5,7 mln osób.

- **Innowacje w bankowości** – to ogólnopolski konkurs Fundacji Kronenberga i Banku, skierowany do studentów II-V roku wszystkich typów uczelni. Jego celem jest zainspirowanie młodych ludzi do zaproponowania innowacyjnych rozwiązań biznesowych. Pozwala to wykorzystać wiedzę i kreatywność młodych ludzi oraz zwiększyć ich wiarę w możliwości rozwijania swojej kariery.

W II edycji nagrodę główną, 10 tys. zł oraz 3 miesięczny staż w Banku, otrzymała Karolina Mamczur z Uniwersytetu Łódzkiego. Ponadto jury wyróżniło pięć prac, których autorzy otrzymali po 2 tys. zł oraz miejsce w Programie Praktyk Letnich Banku.

- **Konkurs Mikroprzedsiębiorca Roku 2010** – to konkurs dla właścicieli mikrofirm. Poprzez jego organizację Fundacja chce promować aktywną postawę w zakresie przedsiębiorczości, zachęcać do zakładania firm oraz pokazywać najlepsze z nich jako przykłady efektywnych działań gospodarczych.

Do VI edycji konkursu zostało zgłoszonych 188 mikrofirm. Laureatem i zdobywcą prestiżowego tytułu Mikroprzedsiębiorca Roku 2010 została firma Centrum Badań DNA z Poznania, kierowana przez pana Jacka Wojciechowicza, a nominowana przez Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego. Nagrodzona firma zajmuje się rozpowszechnianiem najnowszych osiągnięć genetyki molekularnej na rynku usług diagnostyki medycznej oraz opracowywaniem nowych technik i metod badawczych.

- **Finanse w Twoich rękach** - to nowy program opracowany przez Fundację Kronenberga przy współpracy ze Związkiem Biur Porad Obywatelskich, którego pilotaż został przeprowadzony w 2010 roku. Jego głównym celem jest przeciwdziałanie niekorzystnym konsekwencjom zadłużenia poprzez poszerzenie usług świadczonych przez Biura.

Projekt skierowany jest do trzech grup osób:

- Osób zadłużonych, poszukujących pomocy w rozwiązaniu swoich problemów finansowych,
- Doradców Biur Porad Obywatelskich, aby kompetentnie mogli udzielić pomocy,
- Trenerów Związku Biur Porad Obywatelskich, aby mogli zapewnić w sieci Biur trwałe przekazanie nowych umiejętności w zakresie pomocy dłużnikom.

Dzięki pozytywnej ocenie pilotażu program został zatwierdzony do realizacji od 2011 roku.

- **Nagroda Banku Handlowego w Warszawie S.A. za szczególny wkład w rozwój nauki w sferze ekonomii i finansów** – jest to konkurs, którego celem jest promowanie najbardziej wartościowych publikacji w dziedzinie teorii ekonomii i finansów. Nagroda ta jest uznawana za jedną z najbardziej prestiżowych polskich nagród w dziedzinie ekonomii. W ramach popularyzacji pracy laureatki XV edycji Nagrody, dr Anny Moździerz, opracowany został program konkursu „Czas na młodych”. Jego uczestnicy mieli podać swoją receptę na zaradzenie deficytowi budżetowemu. Wyniki konkursu zostały ogłoszone w trakcie debaty rektorskiej pod tytułem „Nierównowaga finansów publicznych – czy zadłużanie się jest zagrożeniem, czy tylko mitem nadchodzącej dekady?”, która odbyła się na Uniwersytecie Ekonomicznym.

Na XVI edycję konkursu nadesłanych zostało 20 prac. Zwycięzcami zostali prof. dr hab. Eugeniusz Najlepszy i dr Konrad Sobański z Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, nagrodzeni za pracę „Niestabilność równowagi zewnętrznej krajów rozwijających się”. Uroczyste przyznanie nagrody

odbyło się 18 października 2010 roku. Po ceremonii wręczenia Nagrody odbyła się konferencja ekonomiczna "Profilaktyka czy leczenie? O niestabilności równowagi zewnętrznej krajów Europy Środkowo-Wschodniej", która nawiązywała zarówno do problematyki nagrodzonej pracy, jak i bieżących problemów gospodarczych. Konferencję poprowadził Piotr Kalisz - Główny Ekonomista Banku.

- **Program Wolontariatu Pracowniczego** – to program, którego celem jest rozwijanie zaangażowania społecznego pracowników Banku. Do jego głównych filarów należą: Światowy Dzień Citi dla Społeczności, angażowanie pracowników Banku w edukację finansową oraz innowacyjny projekt pracy wolontariackiej podczas firmowych wyjazdów integracyjnych. Pracownicy służą pomocą indywidualnie oraz w zorganizowanych grupach.

W 2010 roku został opracowany i zrealizowany konkurs „Studencki Projekt Społeczny – Zostań Kreatorem Zmian”, skierowany do studentów Uniwersytetu Warszawskiego, którzy mieli pomysł na projekt wolontariacki. Dofinansowanie w wysokości do 3 tys. zł otrzymało 14 najlepszych pomysłów, które zostały zrealizowane w lipcu i sierpniu 2010 roku.

W 2010 roku wolontariusze Banku zrealizowali 148 projektów. Największym przedsięwzięciem był Światowy Dzień Citi dla Społeczności, w ramach którego ponad 1,3 tys. pracowników Banku, członków ich rodzin i przyjaciół, zrealizowało 120 projektów, w tym 91 stworzonych przez siebie w ramach konkursu „Wolontariusz na Bank!”. Pomoc otrzymało ponad 18 tys. potrzebujących.

Od stycznia 2010 roku Fundacja jest oficjalnym opiekunem wolontariatu w Polsce.

- **Nagroda im. prof. Aleksandra Gieysztora** - to najbardziej prestiżowa nagroda przyznawana corocznie za starania na rzecz ochrony polskiego dziedzictwa kulturowego instytucjom bądź osobom prywatnym, m.in. za:
 - działalność muzealną, konserwatorską, archiwalną, biblioteczną,
 - utrwalanie i ochronę polskiego dziedzictwa kulturalnego za granicą,
 - inicjatywy mające na celu gromadzenie oraz ochronę śladów i pamiątek dziedzictwa kulturalnego,
 - upowszechnianie wiedzy o potrzebie i metodach ochrony dziedzictwa kulturowego w Polsce.

Laureatem XI edycji Nagrody, został prof. Andrzej Tomaszewski. Uhonorowana została jego wieloletnia praca na polu ochrony polskiego dziedzictwa kulturowego, a szczególnie osobiste zaangażowanie w organizację polsko-niemieckiej współpracy mającej na celu ochronę wspólnego dziedzictwa.

- **Odsłonięcie pomnika Tadeusza Kościuszki** - 16 listopada 2010 roku na warszawskim Placu za Żelazną Bramą miało miejsce odsłonięcie pomnika Tadeusza Kościuszki, którego fundatorem był Bank. W ten sposób zrealizowano złożone przed stu laty zobowiązanie o sprowadzeniu do Polski wiernej kopii waszyngtońskiego pomnika Kościuszki z 1910 roku. To wydarzenie wpisuje się zarówno obchody 140 - lecia Banku, jak również w misję społecznej odpowiedzialności, której ważną częścią jest ochrona polskiego dziedzictwa kulturowego.
- **Przekazanie Zamkowi Królewskiemu w Warszawie obrazu „Odpoczynek w szalasy tatrzańskim” Wojciecha Gersona** - 1 czerwca 2010 roku Sławomir S. Sikora, prezes Zarządu Banku, w imieniu Fundacji Kronenberga, uroczyście przekazał prof. Andrzejowi Rottermundowi, Dyrektorowi Zamku Królewskiego w Warszawie, obraz Wojciecha Gersona „Odpoczynek w szalasy tatrzańskim”. Obraz ten był własnością Leopolda Kronenberga, założyciela Banku Handlowego w Warszawie S.A. Podobnie jak znaczna część zbiorów polskiego malarstwa rodziny Kronenbergów, obraz zaginął w czasie II wojny światowej i został włączony do spisu utraconych zabytków polskich. Dzięki wspólnym staraniom Fundacji Kronenberga, Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz polskich placówek dyplomatycznych obraz odzyskano. Doceniając wkład Fundacji w odzyskanie zaginionego obrazu, Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego przyznał Fundacji Kronenberga odznakę honorową „Zasłużony dla Kultury Polskiej”.
- **Program Dotacji** – to konkurs grantowy, poprzez który Fundacja wspiera najbardziej wartościowe projekty realizowane przez instytucje non-profit w sferze edukacji i rozwoju lokalnego.

W roku 2010 przyznanych zostało 31 dotacji na łączną kwotę 760,9 tys. zł, w tym 530 tys. 22 dotacje lokalne, rekomendowane przez dyrektorów oddziałów.

Dotacje zostały przyznane według następujących obszarów programowych: innowacje w edukacji (183,6 tys. zł), dziedzictwo kulturowe i tradycje (361,8 tys. zł), edukacja ekonomiczna (106,5 tys. zł), twórczość artystyczna dzieci i młodzieży (78,3 tys. zł) i polityka społeczna (30,6 tys. zł).

Dotacje przyznano m.in. na następujące projekty:

- Ogólnopolski konkurs wiedzy „Historia i kultura Żydów polskich” dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych (IX edycja) oraz „Na wspólnej Ziemi” dla uczniów szkół podstawowych i gimnazjów (V edycja) - etap centralny organizowany przez Fundację Shalom z Warszawy;
- Akademia Liderów Rynku Kapitałowego im. Lesława A. Pagi - V edycja realizowana przez Fundację 2065 im. Lesława A. Pagi;
- Turniej Młodych Fizyków 2010 realizowany przez Polskie Towarzystwo Fizyczne;
- Rozwój oferty edukacyjnej Ogrodu Doświadczeń im. Stanisława Lema realizowany przez Muzeum Inżynierii Miejskiej w Krakowie;
- Projekt edukacji językowo-kulturowej „Summer In English” realizowany przez Miejską Bibliotekę Publiczną w Chrzanowie.

- **Program pomocy dla gmin poszkodowanych w powodzi** - w odpowiedzi na potrzeby gmin poszkodowanych w tegorocznych powodziach Bank oraz Fundacja Kronenberga przygotowały specjalny program pomocowy, którego celem było wsparcie środowisk lokalnych w przywróceniu działalności zniszczonych placówek edukacyjnych. W ramach programu udzielane były dotacje na odtworzenie wyposażenia edukacyjnego - w tym komputerowego - szkół oraz na odbudowę księgozbiorów bibliotek. Ubiegać się o nie mogły Zarządy gmin z terenów dotkniętych powodzią. Zarząd Fundacji podjął decyzję o dofinansowaniu 35 projektów na łączną kwotę 300 tys. złotych.

- **Więcej drzew dzięki Tobie** - to program realizowany przez Bank wspólnie z Fundacją Kronenberga i Fundacją Nasza Ziemia. Jego celem jest promowanie ekologicznych nawyków oraz zachęcenie klientów Banku do rezygnacji z papierowych wyciągów z kont osobistych lub kart kredytowych. W jego ramach, w imieniu każdego klienta, który zdecydował się na wyciąg elektroniczny, Bank posadził jedno drzewo.

W trzecim roku działania programu Bank posadził 141 tys. drzew na terenie Nadleśnictwa Żednia (województwo podlaskie). W ramach części edukacyjnej programu odbyły się 3 warsztaty połączone z sadzeniem drzew, w których wzięło udział 93 uczniów i nauczycieli z warszawskich szkół.

- **Liga Odpowiedzialnego Biznesu** – to program realizowany przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu we współpracy z Fundacją Kronenberga oraz wyższymi uczelniami państwowymi (m.in. Uniwersytetem Warszawskim, Uniwersytetem Jagiellońskim, Szkołą Główną Handlową). Jest on odpowiedzią na rosnące zainteresowanie tematyką odpowiedzialnego biznesu wśród studentów w Polsce. Jego celem jest promowanie w środowisku akademickim idei CSR jako standardu funkcjonowania w biznesie i w życiu, edukowanie na temat odpowiedzialnych praktyk firm oraz budowanie sprzyjającego klimatu społecznego wobec odpowiedzialnego biznesu.

W szóstej edycji (rok akademicki 2009/2010) działania Ligi Odpowiedzialnego Biznesu dotarły do ponad 3 tys. odbiorców. Poprzez Program Grantowy, będący częścią programu, przyznano 23 dotacje na projekty związane z edukacją i promocją odpowiedzialnego biznesu wśród studentów, młodzieży szkolnej, nauczycieli, dziennikarzy i liderów lokalnych.

Obecnie z Ligą współpracuje ponad 40 organizacji z całej Polski. Patronat honorowy nad LOB objął Minister Gospodarki Pan Waldemar Pawlak.

- **Citi helps students. Students help locally** - to program realizowany przez Akademię Rozwoju Filantropii przy współpracy z Fundacją Kronenberga. Jego celem jest promocja współpracy środowiska uczelni, społeczności studenckich z organizacjami społecznymi działającymi lokalnie.

Wyselekcjonowani na podstawie konkursu studenci zostali przyporządkowani do 16 organizacji, w których odbyli praktyki, dzięki czemu zdobyli cenne, praktyczne doświadczenie i możliwość zaangażowania się w aktywności na rzecz społeczności. Lokalne organizacje pozarządowe skorzystały z nowoczesnej, teoretycznej wiedzy uniwersyteckiej studentów-praktykantów

(np. prowadzenie badań, ewaluacja projektów), co przyniosło pozytywne rezultaty zarówno dla samych organizacji, jak i ich beneficjentów.

- **Student w lokalnej społeczności konsumenckiej** - to program praktyk letnich dla studentów prawa, realizowanych w oddziałach Federacji Konsumentów w Krakowie, Warszawie, Gdańsku, Wrocławiu. Po przeprowadzonym szkoleniu, praktykanci pod nadzorem prawników Federacji Konsumentów udzielali porad z zakresu prawa konsumenckiego. Taka forma działania umożliwiła studentom zastosowanie w praktyce wiedzy zdobytej na studiach. Dodatkowym atutem praktyk było wypromowanie wśród studentów idei pracy dla trzeciego sektora. W 2010 roku w projekcie wzięło udział 41 studentów. Udzielili oni prawie 2,6 tys. porad prawnych, przygotowali ponad 200 interwencji pisemnych oraz udzieli prawie 1,2 tys. porad telefonicznych i bezpośrednich.

IV. Istotne czynniki ryzyka związane z działalnością Banku Handlowego w Warszawie S.A.

1. Istotne czynniki ryzyka i zagrożenia związane z otoczeniem Banku

1.1 Gospodarka

Poważnym zagrożeniem dla perspektyw wzrostu polskiej gospodarki oraz stabilności na rynkach finansowych jest trwający kryzys zadłużenia w krajach strefy euro. Nasilenie tego kryzysu mogłoby doprowadzić do ponownego wyraźnego wzrostu zmienności na rynkach oraz zwiększenia awersji do ryzyka, prowadząc do osłabienia złotego oraz wzrostu rentowności polskiego długu. Czynnikiem negatywnie wpływającym na wycenę polskich aktywów jest również pogarszająca się sytuacja fiskalna w kraju, a w szczególności wysoki deficyt sektora finansów publicznych i związany z tym wzrost zadłużenia.

Chociaż tempo wzrostu gospodarczego w 2010 roku okazało się wyraźnie wyższe od wcześniejszych przewidywań, utrzymuje się niepewność dotycząca dynamiki Produktu Krajowego Brutto w 2011 roku. Ewentualne spowolnienie w gospodarkach azjatyckich mogłoby przyczynić się do osłabienia aktywności w Niemczech, a w rezultacie również do spadku popytu na polski eksport. Taki scenariusz prawdopodobnie doprowadziłby do stagnacji na krajowym rynku pracy i pogorszenia sytuacji dochodowej klientów Banku. Niższy eksport i wolniejszy wzrost gospodarczy w Polsce mógłby przyczynić się również do pogorszenia wyników finansowych polskich przedsiębiorstw.

1.2 Ryzyka związane z regulacjami prawnymi

Wszelkie zmiany w polityce gospodarczej i systemie prawnym mogą mieć znaczny wpływ na sytuację finansową Banku. Z punktu widzenia regulacji działalności sektora bankowego, szczególne znaczenie mają ustawy, a także akty wykonawcze do nich, w tym rozporządzenia Ministra Finansów, uchwały Zarządu Narodowego Banku Polskiego („NBP”) oraz zarządzenia Prezesa NBP i uchwały Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”). Od 1 stycznia 2008 roku Komisja Nadzoru Finansowego przejęła kompetencje dotychczas działającej Komisji Nadzoru Bankowego („KNB”).

Wśród wyżej wskazanych regulacji jako najważniejsze można wymienić:

- dopuszczalny stopień koncentracji kredytów i sumy wierzytelności (Prawo Bankowe);
- maksymalny poziom kapitałów własnych, jakie mogą być przeznaczone na inwestycje na rynku kapitałowym (Prawo Bankowe);
- określenie standardów płynności, wypłacalności oraz standardów ryzyka kredytowego (uchwały KNB/KNF);
- zarządzanie ryzykiem w banku (Prawo bankowe, uchwały KNB/KNF);
- tworzenie i odprowadzanie rezerw obowiązkowych (Ustawa o NBP, Prawo Bankowe, uchwały KNB/KNF oraz uchwały Zarządu NBP);
- podatki i inne świadczenia o podobnym charakterze;

- ustawa z dnia 7 lipca 2005 roku o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw ograniczających maksymalne oprocentowanie od kredytu konsumenckiego i maksymalne kwoty opłat związanych z tym kredytem;
- ograniczenia w udzielaniu kredytów walutowych zabezpieczanych hipotecznie wynikające z Rekomendacji S Komisji Nadzoru Bankowego;
- ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów;
- ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- ustawa z dnia 16 listopada 2000 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- ustawa z dnia 29 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim;
- ograniczenia w udzielaniu kredytów walutowych zabezpieczanych hipotecznie wynikające z Rekomendacji S(II) Komisji Nadzoru Finansowego;
- Rekomendacja T Komisji Nadzoru Finansowego dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych;
- Rekomendacja I dotycząca zarządzania ryzykiem walutowym w bankach oraz zasad dokonywania przez banki operacji obciążonych ryzykiem walutowym;
- Rekomendacja A dotycząca zarządzania ryzykiem towarzyszącym zawieraniu przez banki transakcji na rynku instrumentów pochodnych.

W związku z brakiem implementacji do prawa polskiego w wymaganym terminie, tj. do dnia 1 listopada 2009 roku Dyrektywy 2007/64/WE z dnia 13 listopada 2007 roku w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (tzw. Dyrektywa PSD), proces dostosowania działalności instytucji podlegających Dyrektywie PSD nie został przeprowadzony zgodnie z założeniami przyjętymi przez Unię Europejską. W 2010 roku prowadzone były dalsze prace legislacyjne, mające na celu transpozycję regulacji europejskich do przepisów krajowych.

Dodatkowo w związku z brakiem implementacji do prawa polskiego w wymaganym terminie, tj. do dnia 11 czerwca 2010 roku Dyrektywy 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 roku w sprawie umów o kredyt konsumencki proces dostosowania działalności instytucji podlegających wyżej wskazanej Dyrektywie nie został przeprowadzony zgodnie z założeniami przyjętymi przez Unię Europejską.

Ponadto, w związku z brakiem implementacji do prawa polskiego w wymaganym terminie, tj. do dnia 1 listopada 2007 roku Dyrektywy 2004/39/WE z dnia 21 kwietnia 2004 roku w sprawie rynków instrumentów finansowych (tzw. Dyrektywa MiFID) oraz aktów o charakterze wykonawczym do niej, tj. Rozporządzenia Komisji Nr 1287/2006 i Dyrektywy Komisji Nr 73/2006 (obydwa akty z dnia 10 sierpnia 2006 roku), proces dostosowania działalności instytucji podlegających Dyrektywie MiFID (firm inwestycyjnych oraz instytucji kredytowych prowadzących działalność inwestycyjną) nie został przeprowadzony zgodnie z założeniami wytyczonymi przez Unię Europejską. W 2008 roku były prowadzone dalsze prace legislacyjne, mające na celu transpozycję regulacji europejskich do przepisów krajowych, w szczególności do Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz rozporządzeń Ministra Finansów wydawanych na jej podstawie. Proces implementacji został jednak ukończony pod koniec 2009 roku po uwzględnieniu w treści przepisów zmian wynikających z orzeczenia Trybunału Konstytucyjnego, który zbadał je na wniosek Prezydenta. Ustawa zmieniająca przepisy dotychczas obowiązujące w zakresie obrotu instrumentami finansowymi została opublikowana w dniu 6 października 2009 roku i weszła w życie po 14 dniach od jej publikacji, a rozporządzenia wykonawcze do tej ustawy zostały opublikowane w dniu 2 grudnia 2009 roku i weszły w życie 16 grudnia 2009 roku. Od dnia wejścia w życie przepisów był liczony sześciomiesięczny termin na dostosowanie się Banku do nowych wymogów, który ostatecznie upłynął 16 czerwca 2010 roku. Obecnie, na poziomie Unii Europejskiej rozpoczęły się prace (publiczne konsultacje) mające na celu zweryfikowanie działania tych regulacji w praktyce oraz ewentualne wprowadzenie zmian. Należy się w związku z tym spodziewać, że w przyszłości dojdzie do zmian wymienionych na wstępie niniejszego ustępu przepisów unijnych oraz konieczności ich implementacji w Polsce.

Na poziomie unijnym trwają także prace nad uregulowaniem działalności inwestycyjnej prowadzonej poza rynkiem zorganizowanym (OTC), wprowadzeniem rozwiązań prawnych umożliwiających rozliczanie niektórych transakcji OTC za pośrednictwem tzw. centralnego kontrahenta (CCP) oraz

wprowadzeniem repozytoriów transakcyjnych. Te regulacje mają zostać wprowadzone z nieznanym terminem wejścia w życie już w 2011 roku za pomocą rozporządzeń, i jako takie prawdopodobnie nie będą wymagały transpozycji do polskiego porządku prawnego.

Zmiany legislacyjne we wskazanym powyżej zakresie dotyczą również działalności spółki zależnej Banku – Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A.

1.3 Konkurencja w sektorze bankowym

Polski sektor bankowy dowiódł swojej atrakcyjności także w okresie spowolnienia gospodarczego. Pomimo już istniejącej znacznej konkurencji bankowej na polskim rynku, nadal nowe podmioty, dotąd nieobecne na polskim rynku lub o znikomej skali działalności, uważnie obserwują polski sektor bankowy. Dowodem na to jest chociażby znaczne zainteresowanie zakupem banków już działających w Polsce, których właściciele z różnych przyczyn zmuszeni są je sprzedać, jak również liczba zgłoszonych do nadzoru notyfikacji o zamiarze prowadzenia działalności transgranicznej na zasadach wspólnego paszportu. Zwiększona konkurencja wpływa na szybszy rozwój oraz podnoszenie jakości oferowanych usług, co przekłada się na większą satysfakcję klientów, jest jednak również zagrożeniem osiągnięcia niższych przychodów dla banków. Na obniżenie konkurencji w sektorze mogłyby mieć wpływ proces konsolidacji, wynikający z trudnej sytuacji właścicieli niektórych banków w Polsce.

Zwiększone ryzyko kredytowe wywołane problemami przedsiębiorstw, a także trudna sytuacja klientów indywidualnych ze względu na wysokie bezrobocie sprawiły, iż banki zdecydowanie ostrożniej oceniają zdolność kredytową swoich klientów. Z tego też powodu, banki przywiązywać będą większą wagę do podejmowania szerszej współpracy z obecnymi klientami, niż do pozyskiwania nowych. W długim terminie powinno przynieść to pozytywny skutek w postaci obniżenia kosztów ryzyka i poprawy wyników sektora bankowego.

2. Istotne czynniki ryzyka i zagrożenia związane z Bankiem i jego działalnością

2.1 Ryzyko płynności

Nie zgodność w terminach zapadalności kredytów i finansujących je depozytów jest typowa dla działalności bankowej i występuje również w Banku. Może ona powodować potencjalne problemy z bieżącą płynnością w przypadku skumulowania się większych wypłat klientów. Za zarządzanie aktywami i pasywami Banku, w tym regulację i kontrolę ryzyka płynności, odpowiada Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku, którego strategię realizuje Pion Skarbu.

Podstawowym zadaniem Komitetu ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku jest zarządzanie strukturą bilansu w celu zwiększania jego dochodowości, określanie dopuszczalnych rozmiarów ryzyka finansowego podejmowanego w poszczególnych zakresach działalności, koordynacja polityki cenowej w zakresie stóp procentowych oraz podejmowanie decyzji w sprawie systemu cen transferowych w Banku.

W ramach zarządzania ryzykiem płynności Komitet ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku odpowiada za przygotowanie i wdrożenie jednolitej polityki zarządzania ryzykiem płynności w Banku, zatwierdza roczne plany płynnościowe i plany finansowania strony aktywnej Banku oraz limity płynnościowe dla Banku, jak również plan działania w sytuacjach awaryjnych w zakresie płynności. Ustala ponadto wartości progowe (limity) dla poszczególnych źródeł finansowania oraz prowadzi cyklicznie przegląd raportów ryzyka płynności.

Baza depozytowa Banku jest stabilna i zdywersyfikowana. Ponadto Bank posiada duży portfel płynnych papierów wartościowych, dobrą dostępność do środków na rynku międzybankowym oraz wysokie fundusze własne. Poziom ryzyka płynności jest niski.

2.2 Ryzyko walutowe

Bank dokonuje operacji walutowych w imieniu klientów oraz na rachunek własny, utrzymując się w ramach ustalonych limitów na otwarte pozycje walutowe. W związku z tym Bank ponosi ryzyko kursowe i nie ma pewności, że przyszłe zmiany kursów wymiany walut nie będą mieć negatywnego wpływu na

jego sytuację finansową. Za kontrolę ryzyka walutowego odpowiedzialny jest Departament Ryzyka Rynkowego, współpracujący z Pionem Skarbu zarządzającym płynnością i pozycją walutową. Poziom ryzyka rynkowego pozycji własnych Banku jest umiarkowany, a limit wartości narażonej na ryzyko (VaR) z tytułu otwartych pozycji walutowych ustalony jest na poziomie poniżej 1% kapitałów własnych Banku.

2.3 Ryzyko stopy procentowej

Podobnie jak inne polskie banki, Bank jest narażony na ryzyko wynikające z niedopasowania terminów zmian stóp procentowych aktywów i finansujących je pasywów (ryzyko luki terminów przeszacowania), jak również wrażliwości wartości dłużnych papierów wartościowych oraz instrumentów pochodnych opartych o stopy procentowe na zmiany rynkowych stóp procentowych (ryzyko ceny). W aspekcie ryzyka luki przeszacowania ryzyko stopy procentowej może wystąpić w przypadku braku możliwości zrekompensowania spadku dochodów z tytułu obniżki stóp procentowych naliczanych od udzielonych kredytów poprzez obniżenie poziomu odsetek wypłacanych deponentom. Analogicznie, ryzyko dotyczy także sytuacji, gdy nie jest możliwe rekompensowanie wzrostu oprocentowania naliczanego deponentom poprzez podniesienie stóp oprocentowania naliczanych kredytobiorcom. W aspekcie ryzyka ceny ryzyko stopy procentowej może wystąpić w przypadku negatywnego wpływu zmian rynkowych stóp procentowych na wycenę instrumentów portfela handlowego bezpośrednio na wynik finansowy Banku lub na wartość funduszy własnych Banku w przypadku portfela papierów wartościowych dostępnych do sprzedaży. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej należy do zadań Komitetu ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku, który m.in. tworzy politykę cenową Banku w odniesieniu do ryzyka stopy procentowej. Poziom ryzyka stopy procentowej w 2010 roku kształtował się w przedziale niskim do średniego w przypadku portfela handlowego oraz w przedziale średnim w przypadku portfela bankowego.

2.4 Ryzyko związane z działalnością kredytową

Ryzyko kredytowe to potencjalna strata powstała w wyniku niezdolności klienta do uregulowania umownych zobowiązań w skutek niewypłacalności lub innych przyczyn, po uwzględnieniu zabezpieczenia, ochrony kredytowej nierzeczywistej oraz innych umów ograniczających stratę. Bank na bieżąco monitoruje portfel kredytowy, klasyfikując go zgodnie z odpowiednimi regulacjami i tworzy wymagane przepisami rezerwy na należności. Zdaniem Zarządu, obecny poziom rezerw jest właściwy. W związku z możliwością zmiany warunków zewnętrznych lub zaistnienia innych okoliczności, które mogłyby negatywnie wpłynąć na klientów, nie ma pewności, że w przyszłości konieczność tworzenia rezerw stosownych do istniejącego portfela kredytowego nie będzie miała negatywnego wpływu na sytuację finansową Banku, oraz że istniejące rezerwy i zabezpieczenia okażą się wystarczające dla pokrycia możliwych strat z działalności kredytowej.

2.5 Ryzyko związane z inwestycjami kapitałowymi

Inwestycje kapitałowe dzielą się na dwie kategorie: strategiczne i do zbycia. Portfel inwestycji strategicznych zawiera akcje i udziały Banku w polskich instytucjach finansowych o strategicznym znaczeniu dla Banku ze względu na prowadzone przez niego operacje. Zaangażowania do zbycia pochodzą między innymi z operacji polegających na konwersji wierzytelności na udziały kapitałowe, a także są pozostałością po prowadzonej przez Bank w przeszłości działalności inwestycyjnej. Inwestycje realizowane są bezpośrednio przez Bank lub pośrednio przez spółki inwestycyjne Banku. W przypadku części inwestycji kapitałowych ich wycena opiera się na założeniu znalezienia inwestora strategicznego dla spółki, w której Bank jest udziałowcem. Dlatego też utrzymanie się wysokiego poziomu inwestycji zagranicznych może być kluczowe z punktu widzenia wyceny tych inwestycji. Ponadto ze względu na szereg zjawisk makroekonomicznych, sytuację na rynku kapitałowym i inne czynniki mające wpływ na działalność spółek, w których Bank jest udziałowcem, cena sprzedaży posiadanych udziałów może okazać się niższa od spodziewanej, a nawet niższa od ich wartości w księgach Banku. Bank na bieżąco monitoruje i kontroluje inwestycje kapitałowe należące do jego portfela, poczynił już znaczące rezerwy związane z inwestycjami kapitałowymi, więc obecny poziom ryzyka związany z dalszym spadkiem wartości portfela inwestycyjnego Banku jest niski.

2.6 Ryzyko operacyjne

Bank definiuje ryzyko operacyjne jako możliwość wystąpienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności procesów wewnętrznych, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych.

Ryzyko operacyjne obejmuje ryzyko związane z praktykami biznesowymi oraz ryzyko utraty reputacji. Ryzyko operacyjne obejmuje również ryzyko prawne i ryzyko braku zgodności z wymogami prawnymi i regulacyjnymi. Ryzyko operacyjne nie obejmuje ryzyka strategicznego i ryzyka potencjalnych strat wynikających z decyzji związanych z podejmowaniem ryzyka kredytowego, rynkowego, ryzyka płynności lub ryzyka związanego z działalnością ubezpieczeniową.

Podejście Banku do zarządzania ryzykiem operacyjnym zdefiniowane zostało w wewnętrznych procedurach Banku. Celem Polityki zarządzania ryzykiem operacyjnym jest stworzenie spójnego, skutecznego i ukierunkowanego na wartość dodaną systemu kontroli, oceny, monitoringu, pomiaru i sprawozdawczości dotyczącej ryzyka operacyjnego oraz zapewnienie ogólnej skuteczności środowiska kontroli wewnętrznej w całej strukturze Banku. Proces samooceny (RCSA - Risk and Control Self Assessment), wdrożony w Banku, ma na celu ocenę skuteczności działania systemu kontroli. Bank zarządza ryzykiem operacyjnym przy pomocy narzędzi, technik oraz systemów i aplikacji, których skuteczność jest regularnie weryfikowana, potwierdzana i rozszerzana.

W ramach ryzyka operacyjnego, Bank zarządza także ryzykiem braku zgodności, które rozumiane jest jako skutki nieprzestrzegania przepisów prawa, z uwzględnieniem regulacji międzynarodowych lub przepisów prawa innego państwa mających wpływ na działalność Banku, regulacji wewnętrznych oraz przyjętych przez Bank standardów postępowania. Zgodność postępowania z przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi, regulacjami korporacyjnymi, standardami etycznymi oraz standardami dobrych praktyk jest integralnym elementem obowiązków służbowych każdego pracownika Banku.

Rada Nadzorcza i Zarząd Banku wspierane są w procesie nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem operacyjnym i w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym przez powołane Komitety oraz wyodrębnioną jednostkę, odpowiedzialną za zarządzanie ryzykiem operacyjnym.

Syntetyczne informacje na temat ryzyka operacyjnego są przedmiotem dyskusji Komitetów wspierających Zarząd i Radę Nadzorczą Banku. Informacje te zawierają dane pozwalające na monitorowanie profilu ryzyka operacyjnego Banku (np. wyniki kontroli wewnętrznych i audytów zewnętrznych, wyniki procesu RCSA, wskaźniki ryzyka operacyjnego (KRI-Key Risk Indicators), straty operacyjne, aktualizacje nt. COB i bezpieczeństwa informacji, problemy i działania naprawcze, wymogi kapitałowe, testy warunków skrajnych).

Ze względu na niski poziom apetytu na rezydualne ryzyko operacyjne, rodzina ryzyk operacyjnych (w tym ryzyka informatycznego, ryzyka prawnego, ryzyka braku zgodności, ryzyka strategicznego itp.) będzie w głównej mierze zarządzana poprzez skuteczne środowisko kontroli. Główne cele na lata 2010-2012 będą koncentrować się na ulepszaniu i usprawnianiu narzędzi i technik zarządzania ryzykiem operacyjnym.

Korzystanie z usług podmiotów zewnętrznych umożliwia większej liczbie klientów dostęp do informacji o oferowanych przez Bank usługach i produktach oraz daje dostęp do nowych rozwiązań technologicznych bez konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów finansowych. Bank zamierza korzystać z możliwości powierzania czynności związanych z działalnością bankową, szczególnie w obszarach dotyczących technologii informatycznej, a także w przypadkach, kiedy powierzenie takie jest uzasadnione potrzebami biznesowymi oraz nie zagraża bezpiecznej działalności Banku. Ponieważ outsourcing wiąże się nie tylko z korzyściami, lecz także ze zwiększonym ryzykiem, na które narażony może być Bank w zakresie prowadzonej działalności, Bank podejmuje działania mające na celu ograniczenie tego rodzaju ryzyka, w szczególności poprzez zapewnienie: przestrzegania przepisów prawa i regulacji wewnętrznych, efektywny system kontroli wewnętrznej, monitorowanie współpracy z podmiotami zewnętrznymi, bezpieczeństwa przetwarzanych informacji oraz tajemnicy bankowej. Decyzja o powierzeniu czynności związanych z działalnością bankową zastrzeżona jest dla Zarządu Banku.

Do wyliczania wymogu kapitałowego na pokrycie ryzyka operacyjnego Bank stosuje metodę standardową (STA). Bank dostosowuje wielkość kapitału do poziomu i rodzaju ryzyka, na jakie jest narażona oraz do charakteru, skali i złożoności działania. W tym celu Bank wdrożył proces oceny adekwatności kapitału wewnętrznego (ICAAP). W ramach procesu ICAAP Bank szacuje, alokuje i utrzymuje kapitał na poziomie zgodnym z profilem ryzyka i zdefiniowanym apetytem na ryzyko. Zdefiniowany apetyt na ryzyko ma zapewnić bezpieczeństwo prowadzonej działalności oraz umożliwić realizację celów strategicznych.

2.7 Wpłaty na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego

Na mocy Ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym („BFG”; stan prawny z dnia 30/12/2010) Bank objęty jest obowiązkowym systemem gwarantowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych lub należnych z tytułu wierzytelności potwierdzonych dokumentami wystawionymi przez Bank. Banki objęte obowiązkowym systemem gwarantowania mają obowiązek wносить opłaty roczne na rzecz BFG, zgodnie z art. 13 Ustawy o BFG oraz lokować i deponować aktywa stanowiące pokrycie tworzonego przez Bank funduszu ochrony środków gwarantowanych, zgodnie z art. 26 Ustawy o BFG.

W przypadku spełnienia warunku gwarancji (w przypadku banku krajowego wydanie przez KNF decyzji o zawieszeniu działalności banku i ustanowieniu zarządu komisarycznego oraz wystąpienie do właściwego sądu z wnioskiem o ogłoszenie upadłości) organ uprawniony do reprezentacji danego banku niezwłocznie przekazuje BFG środki przeznaczone na wypłatę środków gwarantowanych. Kwota wpłaty pozostaje w takiej proporcji do łącznej kwoty obowiązkowej wpłaty podmiotów objętych systemem gwarantowania, w jakiej pozostawała wysokość funduszu ochrony środków gwarantowanych podmiotu objętego systemem gwarantowania do sumy funduszy ochrony środków gwarantowanych wszystkich podmiotów objętych systemem gwarantowania z wyłączeniem podmiotu w przypadku którego nastąpiło spełnienie warunku gwarancji. BFG dokonuje wypłaty środków gwarantowanych w pierwszej kolejności z funduszu ochrony środków gwarantowanych tego banku, w przypadku którego nastąpiło spełnienie warunku gwarancji, a następnie z funduszu ochrony środków gwarantowanych podmiotów objętych obowiązkowym systemem gwarantowania. Kolejność wykorzystania środków przez Fundusz określa art. 16a Ustawy o BFG.

V. Perspektywy rozwoju Banku Handlowego w Warszawie S.A.

1. Ogólne cele rozwoju Banku

Rok 2010 był dla Banku okresem redefiniowania modelu prowadzenia działalności zgodnie z założeniami nowej strategii przyjętej na okres 2010-2012. Dokonano wielu zmian mających na celu lepsze dopasowanie świadczonych usług do potrzeb klientów oraz poprawę jakości obsługi.

Rok 2011 będzie dla Banku okresem rozwijania działalności w oparciu o nowy model biznesowy wprowadzony w 2010 roku. W dalszym ciągu priorytetem pozostaje poszerzanie współpracy z obecnymi klientami. Ważnym celem będzie wzrost kredytów i depozytów, zarówno w segmencie detalicznym, jak i korporacyjnym. Istotnym czynnikiem wzrostu przychodów Banku będą usługi bankowości inwestycyjnej. Niezmiennie czynnikami wyróżniającymi będzie najwyższa jakość obsługi oraz innowacyjność proponowanych rozwiązań. Kolejne innowacyjne produkty zostaną wprowadzone w 2011 roku.

Głównym celem Banku pozostaje długoterminowe budowanie wartości dla akcjonariuszy poprzez zapewnienie odpowiedniego zwrotu z kapitału, jak również utrzymanie płynności oraz adekwatności kapitałowej na poziomie gwarantującym bezpieczeństwo klientom Banku oraz zaufanie do instytucji.

1.1 Bankowość przedsiębiorstw

Na polskim rynku usług finansowych Bank utrzymuje wiodącą pozycję w segmencie usług bankowych dla przedsiębiorstw.

W roku 2011 Bank planuje kontynuację rozszerzania współpracy z obecnymi klientami, skupiając się na oferowanej jakości obsługi oraz zmianie modelu serwisowego, w taki sposób by, jak najlepiej odpowiadał potrzebom klientów. Nadrzędnym celem Banku jest istotne podniesienie zadowolenia klientów z oferowanych produktów i usług oraz osiągnięcie pozycji lidera innowacyjności, oferującego nowatorskie rozwiązania. Bank będzie dążył do umocnienia relacji z klientami korporacyjnymi i premiowania ich lojalności.

Istotna część przychodów Banku generowana będzie z obsługi handlu, zarządzania środkami finansowymi, z wymiany walutowej jak i z wprowadzenia do swojej oferty produktów bankowości inwestycyjnej. Innowacyjne produkty najwyższej jakości stanowiąc będą jeden z najistotniejszych czynników przewagi konkurencyjnej Banku, szczególnie przy współpracy z wymagającymi klientami krajowymi oraz międzynarodowymi.

Wprowadzając zmiany związane z założeniami nowej strategii Bank koncentrować się będzie na osiągnięciu możliwie najwyższej efektywności operacyjnej.

Kontynuując realizację ogłoszonej strategii na lata 2010-2012 Bank poszerzył zakres świadczonych usług o bankowość inwestycyjną. Klienci otrzymali do swojej dyspozycji wyjątkowy zespół na rynku kapitałowym - Bank, który od lat jest liderem w obsłudze klientów instytucjonalnych, DMBH, który jest numerem jeden na rynku (udział w obrocie akcjami na GPW w 2010 r. wyniósł 15%), oraz bezpośrednio bankierów inwestycyjnych Citi, mających dostęp do doświadczeń w zakresie bankowości inwestycyjnej i do globalnej grupy klientów i kapitału.

1.2 Bankowość detaliczna

Rok 2011 w Sektorze Bankowości Detalicznej będzie kolejnym etapem realizacji trzyletniej strategii Banku na lata 2010-2012. Wysoki poziom obsługi klientów, szeroka i atrakcyjna oferta produktowa dostępna w dogodnych dla klienta kanałach obsługi oraz innowacyjność mają zapewnić pogłębianie relacji z obecnymi klientami a także przekonać nowe osoby do nawiązania relacji z Bankiem.

W I półroczu zostaną podsumowane i zrewidowane standardy serwisowe wprowadzone w 2010 roku dla poszczególnych segmentów klientów. Szybkość obsługi i dalsza poprawa jakości w każdym kanale kontaktu z klientem pozostaną jednym z najważniejszych czynników w tym obszarze.

W obszarze produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych Bank będzie dążył do udostępnienia klientom szerokiej palety produktów, których wybór wspierany będzie przez zaawansowane narzędzia analityczne. Szczególnym akcentem będą produkty dotyczące planów finansowych klienta w okresie emerytalnym. W dalszym ciągu rozwijana będzie oferta ubezpieczeniowa. Celem Banku będzie dynamiczne zwiększanie liczby klientów korzystających aktywnie z konta osobistego i linii debetowej.

W zakresie produktów kredytowych głównym obszarem rozwoju będą kredyty hipoteczne oraz pożyczki i karty kredytowe. W przypadku kart planowane jest uruchomienie nowych produktów mających w jeszcze większym stopniu uatrakcyjnić obecną ofertę. Celem będzie zachęcenie klienta do aktywnego korzystania z karty kredytowej poprzez zaoferowanie wymiernych dla klienta korzyści finansowych.

Wysoki standard obsługi oraz zmiany w ofercie produktowej będą miały na celu umacnianie relacji z już obsługiwanymi klientami poprzez zwiększenie ilości produktów, z których aktywnie korzystają. Jednocześnie Bank będzie kładł nacisk na pozyskiwanie nowych klientów poprzez ukazanie im korzyści płynących z aktywnej i długoterminowej relacji z Bankiem.

Działania aktywacyjne i akwizycyjne będą wspierane poprzez rozwój usług innowacyjnych. W szczególności będzie to dotyczyć bankowości mobilnej, zaawansowanych rozwiązań w zakresie płatności zbliżeniowych oraz karty dualnej, integrującej funkcjonalność karty miejskiej i płatniczej.

Wyróżnionym obszarem pozostanie segment klientów zamożnych. Najwyższy standard obsługi, prestiżowe produkty, oddzielna oferta dla klientów oczekujących obsługi zarówno w zakresie relacji detalicznej jak i biznesowej oraz szeroki dostęp do rozwiązań inwestycyjnych mają pozwolić utrzymać wiodącą pozycję Banku w tym segmencie.

1.3 Sieć dystrybucji

W perspektywie rozwoju na 2011 rok Bank będzie kontynuował działania zapewniające najwyższy poziom obsługi Klienta. Jednocześnie będzie reagował na zmiany zachodzące na rynku.

W 2011 roku, zgodnie z przyjętą strategią we wszystkich oddziałach na rynkach G9 (największe miasta w kraju, strategicznie ważne z punktu widzenia rozwoju działalności detalicznej) i TIER1 (kolejna, ważna z punktu widzenia dochodowości grupa rynków) kontynuowany będzie program „Citi Grow”, którego celem jest standaryzacja jakości sprzedaży i obsługi Klienta. Sieć placówek bankowych wspierana będzie aktywnie przez zdalne kanały obsługi (Citiphone, platforma internetowa, Tele Sprzedaż), które zapewniają całodobową obsługę transakcji i dostosowaną do potrzeb Klienta sprzedaż produktów bankowych.

Kolejne placówki będą dostosowane do zwiększonego zakresu obsługi depozytowej Klientów detalicznych. Prowadzone będą również prace mające na celu rozbudowę sieci oddziałów o nowe placówki na rynkach G9.

VI. Oświadczenie Banku Handlowego w Warszawie S.A. o stosowaniu w Banku zasad ładu korporacyjnego w 2010 roku

Zasady ładu korporacyjnego, które stosuje Bank Handlowy w Warszawie S.A. („Bank”, „Spółka”)

Bank pragnie stać się najbardziej szanowaną instytucją finansową w Polsce, o wysokim poczuciu odpowiedzialności biznesowej i społecznej. Od 2003 roku Bank przestrzega zasad ładu korporacyjnego przyjętych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. w formie „Dobrych praktyk w spółkach publicznych 2005” oraz od 1 stycznia 2008 roku w formie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” (DPSN). Głównym celem przyjęcia zasad ładu korporacyjnego jako standardu funkcjonowania Banku było i jest zbudowanie przejrzystych relacji pomiędzy wszystkimi organami i podmiotami zaangażowanymi w funkcjonowanie Spółki, a także zapewnienie, aby zarządzanie Spółką oraz jej przedsiębiorstwem było wykonywane w sposób właściwy, staranny oraz lojalny wobec wszystkich akcjonariuszy. Chęć zapewnienia transparentności działania Banku Handlowego w Warszawie S.A., w tym w szczególności relacji i procesów zachodzących pomiędzy organami statutowymi Spółki, doprowadziła do przyjęcia w celu stosowania w Banku dobrych praktyk objętych dokumentem Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW. Dokument ten jest dostępny na stronie internetowej Giełdy Papierów Wartościowych. Uchwałą z dnia 13 maja 2008 roku Zarząd Banku, a Rada Nadzorcza uchwałą z dnia 20 maja 2008 roku, zadeklarowały wolę przestrzegania przez Bank zasad ładu korporacyjnego zawartych w DPSN z wyjątkiem trzech zasad, które nie znajdują zastosowania w praktyce Banku. Dodatkowo Zarząd Banku uchwałą z dnia 20 lipca 2010 r. oraz Rada Nadzorcza uchwałą z dnia 6 sierpnia 2010 roku zaakceptowały przestrzeganie przez Bank zasad ładu korporacyjnego zawartych w DPSN, zmienionych uchwałą Rady GPW z dnia 19 maja 2010 roku.

Bank stale podejmuje działania, których celem jest osiągnięcie większej przejrzystości organizacji Banku, podziału kompetencji i funkcjonowania poszczególnych jego organów oraz ich wzajemnych relacji. W tym celu:

- Bank publikuje swoje sprawozdania finansowe zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF) od 1 stycznia 2005 roku;
- połowa składu Rady Nadzorczej składa się z członków niezależnych, w tym niezależnego Przewodniczącego Rady;
- w ramach Rady Nadzorczej Banku funkcjonuje Komitet ds. Audytu, w którego skład powinni wchodzić dwaj członkowie niezależni, w tym jeden jest Przewodniczącym Komitetu;
- wynagrodzenia członków organów spółki odpowiadają wielkości spółki i odzwierciedlają zakres obowiązków i odpowiedzialności;
- wszystkie istotne regulacje wewnętrzne, a także dokumenty i informacje związane z Walnymi Zgromadzeniami Banku, dostępne są w siedzibie Banku oraz na jego stronach internetowych.

Zasady ładu korporacyjnego zawarte w DPSN, które nie były przez Bank stosowane w 2010 roku

W maju 2008 roku Bank zadeklarował wolę przestrzegania DPSN z wyjątkiem następujących trzech zasad:

- (i) zasady II.3 (skierowanej do Zarządu) i zasady III.9 (skierowanej do Rady Nadzorczej), dotyczących aprobowania przez Radę Nadzorczą istotnych transakcji/umów z podmiotami powiązanymi, w odniesieniu do umów zawieranych w ramach bieżącej działalności operacyjnej, w szczególności związanej z zarządzaniem płynnością; oraz
- (ii) zasady IV.8 dotyczącej zapewnienia zmiany podmiotu uprawnionego do badania sprawozdania finansowego przynajmniej raz na siedem lat obrotowych oraz rekomendacji dotyczącej transmisji Walnego Zgromadzenia z wykorzystaniem Internetu.

Zasady II.3 i III.9 DPSN nie były przez Bank stosowane wyłącznie w odniesieniu do umów zawieranych z podmiotami powiązanymi w ramach bieżącej działalności operacyjnej, w szczególności związanej z zarządzaniem płynnością.

Biorąc pod uwagę charakter i ilość transakcji zawieranych w ramach bieżącej działalności operacyjnej, nie jest możliwe z punktu widzenia operacyjnego uzyskanie zgód Rady Nadzorczej na ich zawieranie. Należy wskazać równocześnie, iż w okresach miesięcznych Rada Nadzorcza otrzymuje raport z bieżącego monitorowania działalności Banku, zawierający między innymi informacje o transakcjach zawartych z podmiotami powiązanymi o wartości przekraczającej 100 tys. zł.

Uchwałą Rady GPW z dnia 19 maja 2010 roku zasada IV.8 DPSN została uchylona. Od 2010 roku Bank stosownie do zmienionych zasad ładu korporacyjnego umieszcza na stronie internetowej informację o treści obowiązującej w spółce reguły dotyczącej zmieniania podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych.

Bank w 2010 roku nie stosował rekomendacji dotyczącej prowadzenia transmisji obrad Walnego Zgromadzenia z wykorzystaniem sieci Internet z uwagi na fakt, iż nie posiada rozdrobnionego akcjonariatu, a zgromadzenia odbywają się w siedzibie spółki w dogodnych godzinach.

System kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w procesie sporządzania sprawozdań finansowych Banku

Sprawozdania finansowe Banku sporządzane są przez Departament Sprawozdawczości Finansowej i Kontroli stanowiący wyodrębnioną organizacyjnie jednostkę działającą w Pionie Finansowym w ramach struktury Sektora Zarządzania i Wsparcia podlegającą bezpośrednio Dyrektorowi Finansowemu – Wiceprezesowi Zarządu Banku.

Proces sporządzania sprawozdań finansowych objęty jest systemem kontroli wewnętrznej Banku mającym na celu zapewnienie poprawności i rzetelności danych prezentowanych w sprawozdaniach. System kontroli wewnętrznej obejmuje identyfikację i kontrolę ryzyk związanych z procesem sporządzania sprawozdań finansowych, badanie zgodności działania Banku w tym zakresie z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi oraz audyt wewnętrzny.

Kontrola wewnętrzna funkcjonalna sprawowana jest przez każdego pracownika oraz dodatkowo przez jego bezpośredniego zwierzchnika i osoby z nim współpracujące oraz przez kierowników jednostek organizacyjnych Banku w zakresie jakości i poprawności wykonywania przez poszczególnych pracowników ich czynności celem zapewnienia zgodności tych czynności z procedurami i mechanizmami kontroli Banku. Zarządzanie ryzykiem odbywa się za pomocą wewnętrznych mechanizmów kontrolnych. W ramach wewnętrznych funkcji kontrolnych wyodrębniona jest funkcja kontroli finansowej wykonywana przez Pion Finansowy. Kontrola finansowa w Banku obejmuje obszar polityki rachunkowości oraz sprawozdawczości finansowej. Kwartałna Samoocena jest procesem oceny oraz proaktywnego i efektywnego zarządzania wszelkimi istotnymi kategoriami ryzyka, integralnie związanymi z procesem sporządzania sprawozdań finansowych. Proces Kwartałnej Samooceny stanowi podstawowe narzędzie w Banku do monitorowania poziomu narażenia na ryzyko oraz zmian w środowisku sprawozdawczości finansowej, identyfikowania nowych zagrożeń, weryfikacji efektywności

mechanizmów kontrolnych i wdrażania planów naprawczych. W ramach procesu monitorowania ryzyka operacyjnego w Banku wdrożono efektywnie funkcjonujące mechanizmy w zakresie bezpieczeństwa systemów technologicznych. Stosowane systemy informatyczne wykorzystywane w procesie sporządzania sprawozdawczości finansowej objęte są bankowym planem awaryjnym na wypadek ich utraty.

Nadzór nad systemem kontroli funkcjonalnej sprawuje Zarząd Banku, wspierany przez Komitet ds. Zarządzania Ryzykiem i Kapitałem.

Audyt wewnętrzny w Banku przeprowadzany jest przez Departament Audytu stanowiący wyodrębnioną organizacyjnie jednostkę, podlegającą bezpośrednio Prezesowi Zarządu. Zadaniem Departamentu Audytu jest badanie i ocena w sposób niezależny i obiektywny ryzyka związanego z działalnością jednostek uczestniczących w procesie sporządzania sprawozdawczości finansowej Banku i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej. W tym celu regularnie je kontroluje i dokonuje oceny ich działalności w zakresie zgodności ich działania z prawem, wewnętrznymi aktami normatywnymi, jak również ponoszonego ryzyka.

Nadzór nad funkcjonowaniem systemu kontroli wewnętrznej i działalnością Departamentu Audytu sprawuje Rada Nadzorcza Banku. Rada Nadzorcza wykonuje swoje funkcje przy wsparciu Komitetu ds. Audytu, który w ramach sprawowanego nadzoru dokonuje weryfikacji z Zarządem Banku i biegłym rewidentem Banku rzetelności sporządzanych sprawozdań finansowych i prawidłowości funkcjonowania procesów związanych z ich sporządzaniem oraz przedstawia rekomendacje zatwierdzenia rocznych i okresowych sprawozdań finansowych przez Radę Nadzorczą Banku.

Kierujący Departamentem Audytu okresowo, co najmniej raz w roku, przekazuje Radzie Nadzorczej oraz Zarządowi informacje na temat stwierdzonych nieprawidłowości i wniosków wynikających z przeprowadzonych audytów wewnętrznych oraz działań podejmowanych w celu usunięcia nieprawidłowości lub realizacji rekomendacji. Osoba kierująca Departamentem Audytu jest uprawniona do uczestniczenia w posiedzeniach Zarządu i Rady Nadzorczej, na których rozpatrywane są zagadnienia związane z działaniem kontroli wewnętrznej w Banku.

Znaczne pakiety akcji

Akcjonariuszem Banku posiadającym znaczny pakiet akcji Banku jest Citibank Overseas Investment Corporation (COIC) podmiot zależny od Citibank N.A., który posiada 97.994.700 akcji co stanowi 75% udziału w kapitale zakładowym Banku. Liczba głosów wynikających z posiadanych przez COIC akcji wynosi 97.994.700 co stanowi 75% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

Wszystkie wyemitowane przez Bank akcje są akcjami zwykłymi na okaziciela, akcje te nie dają żadnych specjalnych uprawnień kontrolnych w stosunku do Banku.

Ograniczenia wynikają z Prawa Bankowego – art. 25 – podmiot, który zamierza, bezpośrednio lub pośrednio, nabyć albo objąć akcje lub prawa z akcji banku krajowego w liczbie zapewniającej osiągnięcie albo przekroczenie odpowiednio 10 %, 20 %, jednej trzeciej, 50 % ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu lub udziału w kapitale zakładowym, jest obowiązany każdorazowo zawiadomić Komisję Nadzoru Finansowego o zamiarze ich nabycia albo objęcia. Podmiot, który zamierza, bezpośrednio lub pośrednio, stać się podmiotem dominującym banku krajowego w sposób inny niż przez nabycie albo objęcie akcji lub praw z akcji banku krajowego w liczbie zapewniającej większość ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu, obowiązany jest każdorazowo zawiadomić o tym zamiarze Komisję Nadzoru Finansowego. Statut Banku nie przewiduje innych ograniczeń dla przenoszenia akcji Banku.

Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu

Zarząd Banku składa się z pięciu do dziewięciu członków. W skład Zarządu wchodzi: Prezes Zarządu Spółki, Wiceprezesi Zarządu Spółki, oraz Członkowie Zarządu. Co najmniej połowa członków Zarządu powinna legitymować się obywatelstwem polskim. Każdy członek Zarządu powoływany jest przez Radę Nadzorczą na okres indywidualnej kadencji trzech lat. Dwoch członków Zarządu Banku w tym Prezes są powołani do Zarządu za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego.

Mandat członka Zarządu wygasa:

- 1) z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie Zarządu z działalności Banku i sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu,
- 2) z chwilą śmierci członka Zarządu,
- 3) z dniem odwołania członka Zarządu,
- 4) z dniem złożenia na ręce Przewodniczącego Rady Nadzorczej rezygnacji na piśmie.

Zarząd w drodze uchwały podejmuje decyzje w sprawach Spółki niezastrzeżonych przez prawo i statut do kompetencji innych organów Spółki, w szczególności:

- 1) określa strategię Spółki,
- 2) tworzy i znosi komitety Spółki oraz określa ich właściwość,
- 3) ustala i przedkłada Radzie Nadzorczej do zatwierdzenia swój regulamin,
- 4) ustala i przedkłada Radzie Nadzorczej do zatwierdzenia regulaminy gospodarowania funduszami specjalnymi tworzonymi z zysku netto,
- 5) określa daty wypłaty dywidendy w terminach ustalonych przez Walne Zgromadzenie,
- 6) ustanawia prokurentów oraz pełnomocników ogólnych i pełnomocników ogólnych z prawem substytucji,
- 7) decyduje w sprawach określonych w regulaminie Zarządu,
- 8) rozstrzyga w sprawach wniesionych przez Prezesa Zarządu, Wiceprezesa lub członka Zarządu,
- 9) decyduje samodzielnie o nabyciu i zbyciu nieruchomości, użytkowania wieczystego lub udziału w nieruchomości,
- 10) uchwała projekt rocznego planu finansowego Spółki, przyjmuje plany inwestycyjne oraz sprawozdania z ich wykonania,
- 11) przyjmuje sprawozdania z działalności Spółki i sprawozdania finansowe,
- 12) formułuje wnioski w sprawie podziału zysku albo sposobu pokrycia strat,
- 13) zatwierdza politykę kadrową, kredytową i zasady prawne działalności Spółki,
- 14) zatwierdza zasady gospodarowania kapitałem Spółki,
- 15) zatwierdza strukturę zatrudnienia,
- 16) ustala zasadniczą strukturę organizacyjną Spółki, powołuje i odwołuje Szefów Sektorów, powołuje i odwołuje Szefów Pionów oraz ustala ich właściwość,
- 17) ustala plan działań kontrolnych w Spółce oraz przyjmuje sprawozdania z przeprowadzonych kontroli,
- 18) rozstrzyga w innych sprawach, które zgodnie ze Statutem podlegają przedłożeniu Radzie Nadzorczej lub Walnemu Zgromadzeniu,
- 19) podejmuje decyzje o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, których łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5% funduszy własnych Spółki lub udziela upoważnienia wskazanym osobom do podjęcia takiej decyzji, jednakże w odniesieniu do spraw wchodzących do kompetencji Komitetów powołanych w Spółce, decyzje są podejmowane po zasięgnięciu opinii właściwego Komitetu,
- 20) określa organizację i zakres działania Departamentu Audytu, w tym mechanizmy zapewniające niezależność audytu.

Zarząd Banku projektuje, wprowadza oraz zapewnia działanie systemu zarządzania w Spółce. Zarząd opracowuje, wprowadza, zatwierdza oraz aktualizuje pisemne strategie, procedury, plany i analizy oraz podejmuje inne działania w zakresie systemu zarządzania ryzykiem, kontroli wewnętrznej oraz szacowania kapitału wewnętrznego, jak również dokonywania przeglądów procesu szacowania i utrzymywania kapitału wewnętrznego. Do wnoszenia spraw, w celu ich rozpatrzenia przez Zarząd są

uprawnieni członkowie Zarządu oraz szefowie wskazanych w Regulaminie Zarządu jednostek organizacyjnych, w sprawach objętych zakresem funkcjonowania tych jednostek.

Prezes Zarządu:

- 1) kieruje pracami Zarządu, w tym wyznacza spośród członków Zarządu osobę zastępującą Prezesa podczas jego nieobecności oraz ustala sposób zastępowania nieobecnych członków Zarządu,
- 2) zwołuje posiedzenia Zarządu i przewodniczy im,
- 3) prezentuje stanowisko Zarządu wobec władz Spółki, organów państwowych i samorządowych oraz opinii publicznej,
- 4) wnioskuję do Rady Nadzorczej o powołanie lub odwołanie członków Zarządu oraz ustalenie ich wynagrodzenia,
- 5) wydaje wewnętrzne przepisy regulujące działalność Spółki oraz może upoważnić pozostałych członków Zarządu lub innych pracowników Spółki do wydawania tych przepisów,
- 6) decyduje o sposobie wykorzystania wyników kontroli wewnętrznej oraz informuje o podjętej w tym zakresie decyzji jednostkę kontrolowaną,
- 7) wykonuje inne uprawnienia wynikające z regulaminów, uchwalonych przez Radę Nadzorczą.

Prezes Zarządu może powierzyć poszczególnym członkom Zarządu oraz Szefom Pionów wykonywanie poszczególnych kompetencji, przewidzianych powyżej, z wyłączeniem określonych w punktach 1) i 4).

Zmiany statutu Spółki

Zmiany statutu Banku dokonuje Walne Zgromadzenie Banku. Zmiana statutu wymaga wpisu do rejestru. Stosownie do art. 34 ust.2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo Bankowe zmiana statutu Banku wymaga zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli dotyczy:

- 1) firmy Banku,
- 2) siedziby, przedmiotu działania i zakresu działalności Banku,
- 3) organów i ich kompetencji, ze szczególnym uwzględnieniem kompetencji członków Zarządu, powołanych za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego oraz zasady podejmowania decyzji, podstawowej struktury organizacyjnej Banku, zasad składania oświadczeń w zakresie praw i obowiązków majątkowych, trybu wydawania regulacji wewnętrznych oraz trybu podejmowania decyzji o zaciągnięciu zobowiązań lub rozporządzeniu aktywami, których łączna wartość w stosunku do jednego podmiotu przekracza 5 % funduszy własnych,
- 4) zasad funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej,
- 5) funduszy własnych oraz zasad gospodarki finansowej,
- 6) uprzywilejowania lub ograniczenia akcji co do prawa głosu.

Opis sposobu działania Walnego Zgromadzenia i jego zasadniczych uprawnień oraz praw akcjonariuszy i sposobu ich wykonywania

Opis sposobu działania Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenie w Banku działa zgodnie z Regulaminem Walnego Zgromadzenia Banku, Statutem i przepisami prawa. Walne Zgromadzenie Banku (Walne Zgromadzenie) posiada stabilny Regulamin określający szczegółowe zasady prowadzenia obrad i podejmowania uchwał.

Zgodnie z przyjętą w Spółce praktyką Walne Zgromadzenie odbywa się w siedzibie Spółki, w Warszawie. Zwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd Banku. Powinno ono się odbyć w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego. W Spółce przyjęto zasadę, iż Zwyczajne Walne

Zgromadzenia zwoływane są nie później niż w ostatnim tygodniu czerwca, w godzinach przedpołudniowych. Radzie Nadzorczej przysługuje prawo zwołania zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jeżeli Zarząd nie zwoła go w terminie ustalonym w Statucie oraz nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jeżeli zwołanie go uzna za wskazane. Zarząd zwołuje nadzwyczajne Walne Zgromadzenie z własnej inicjatywy oraz na żądanie akcjonariusza lub akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną dwudziestą część kapitału zakładowego. Żądanie zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia należy złożyć Zarządowi na piśmie lub w postaci elektronicznej. Jeżeli w terminie dwóch tygodni od dnia przedstawienia Zarządowi żądania, nadzwyczajne Walne Zgromadzenie nie zostanie zwołane, sąd rejestrowy, w drodze postanowienia, może upoważnić do zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia akcjonariusza lub akcjonariuszy występujących z tym żądaniem. Upoważniony przez sąd rejestrowy akcjonariusz lub upoważnieni akcjonariusze w zawiadomieniu o zwołaniu nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia powołują się na postanowienie sądu rejestrowego, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Sąd rejestrowy wyznacza przewodniczącego tego nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie może być zwołane również przez akcjonariuszy reprezentujących, co najmniej połowę kapitału zakładowego Banku lub co najmniej połowę ogólnej liczby głosów w Banku. Przewodniczący tego Zgromadzenia jest wyznaczany przez akcjonariuszy. Walne Zgromadzenie jest zwoływane przez ogłoszenie na stronie internetowej Banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących przez spółki publiczne, z zastrzeżeniem, że takie ogłoszenie powinno być dokonane, co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia. Akcjonariusze uprawnieni do żądania umieszczenia określonej sprawy w porządku obrad Walnego Zgromadzenia, w celu wykonania tego uprawnienia do uzupełnienia porządku obrad powinni zgłosić wniosek do Zarządu Banku na piśmie lub w postaci elektronicznej, wraz z uzasadnieniem oraz projektem uchwały dotyczącej proponowanego punktu porządku obrad, nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia. Zarząd umieszcza zgłoszoną sprawę w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia niezwłocznie, nie później jednak niż na osiemnaście dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia. Odwołanie Walnego Zgromadzenia możliwe jest jedynie w sytuacji, gdy stanie się ono bezprzedmiotowe lub w sytuacji zaistnienia nadzwyczajnej przeszkody do jego odbycia. Odwołanie oraz zmiana terminu odbycia Walnego Zgromadzenia następuje w taki sam sposób jak zwołanie, z zastrzeżeniem, że nie stosuje się dwudziestosześciodniowego terminu. Odwołanie oraz zmiana terminu odbycia Walnego Zgromadzenia powinny być dokonane w sposób powodujący jak najmniejsze ujemne skutki dla Banku i dla akcjonariuszy. Walne Zgromadzenie może podjąć uchwałę o zaniechaniu rozpatrywania sprawy umieszczonej w porządku obrad, jak również o zmianie kolejności spraw objętych porządkiem obrad. Jednakże zdjęcie z porządku obrad bądź zaniechanie rozpatrywania sprawy umieszczonej w porządku obrad na wniosek akcjonariuszy wymaga uprzedniej zgody wszystkich obecnych akcjonariuszy, którzy zgłosili taki wniosek, popartej 80% głosów Walnego Zgromadzenia. Wnioski w powyższych sprawach powinny być szczegółowo umotywowane.

Pełny tekst dokumentacji, która ma zostać przedstawiona podczas Walnego Zgromadzenia wraz z projektami uchwał (a w przypadku, gdy w danej sprawie nie jest przewidziane podjęcie uchwały – uwagi Zarządu) jest zamieszczona na stronie internetowej Banku od dnia zwołania Walnego Zgromadzenia jak i inne informacje dotyczące Walnego Zgromadzenia. Materiały na Walne Zgromadzenie są ponadto udostępniane w siedzibie Banku w czasie, o którym Bank powiadamia w ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia. Niezależnie od powyższego Bank wykonuje wszystkie wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów obowiązki informacyjne dotyczące zwołania Walnych Zgromadzeń.

Walne Zgromadzenie otwiera Przewodniczący Rady Nadzorczej, a w przypadku jego nieobecności kolejno Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej lub jeden z członków Rady Nadzorczej. Zgodnie z przyjętą w Spółce praktyką prowadzenia Walnych Zgromadzeń, po otwarciu Zgromadzenia zarządza się niezwłocznie wybór Przewodniczącego Zgromadzenia. Przed wyborem Przewodniczącego Walne Zgromadzenie nie podejmuje żadnych rozstrzygnięć.

Zarząd Banku każdorazowo za pośrednictwem osoby otwierającej Walne Zgromadzenie przekazuje Przewodniczącemu Walnego Zgromadzenia instrukcję dotyczącą wykonywania tej funkcji w sposób zapewniający przestrzeganie powszechnie obowiązujących przepisów, zasad ładu korporacyjnego, Statutu i innych regulacji wewnętrznych Banku. Na Walnym Zgromadzeniu powinni być obecni członkowie

Zarządu i Rady Nadzorczej Banku oraz biegły rewident Banku, jeśli przedmiotem Walnego Zgromadzenia są sprawy finansowe.

Głosowanie na Walnym Zgromadzeniu jest jawne. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołanie członków organów Spółki lub likwidatorów, o pociągnięciu ich do odpowiedzialności, jak również w sprawach osobowych. Poza tym należy zarządzić tajne głosowanie na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu.

Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na ilość reprezentowanych na nim akcji z zastrzeżeniem przypadków określonych w przepisach prawa. Uchwały Walnego Zgromadzenia zapadają bezwzględnie większością głosów obecnych, o ile przepisy prawa lub Statutu nie stanowią inaczej.

Głosowanie odbywa się w praktyce przy pomocy komputerowego systemu oddawania i obliczania głosów, zapewniającego oddawanie głosów w liczbie odpowiadającej liczbie posiadanych akcji, jak również eliminującego - w przypadku głosowania tajnego - możliwość identyfikacji sposobu oddawania głosów przez poszczególnych akcjonariuszy.

Przewodniczący Walnego Zgromadzenia powinien w taki sposób formułować uchwały, aby każdy uprawniony, który nie zgadza się z meritem rozstrzygnięcia stanowiącym przedmiot uchwały miał możliwość jej zaskarżenia. Przewodniczący Walnego Zgromadzenia ma za zadanie czuwać nad tym, aby uchwały były formułowane w jasny i przejrzysty sposób. Zarząd Spółki zapewnia także możliwość skorzystania przez Przewodniczącego z pomocy obsługi prawnej Spółki.

Uchwały Walnego Zgromadzenia są protokołowane przez notariusza. W protokole należy stwierdzić prawidłowość zwołania Walnego Zgromadzenia i jego zdolność do powzięcia uchwał, wymienić powzięte uchwały, liczbę głosów oddanych za każdą uchwałą i zgłoszone sprzeciwy. Do protokołu należy dołączyć listę obecności z podpisami uczestników Walnego Zgromadzenia. Dowody zwołania Walnego Zgromadzenia Zarząd powinien dołączyć do księgi protokołów.

Odpis protokołu Zarząd umieszcza w księdze protokołów.

W obradach Walnego Zgromadzenia mogą uczestniczyć przedstawiciele mediów.

Zasadnicze Uprawnienia Walnego Zgromadzenia

Przedmiotem Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia powinno być:

- 1) rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności Spółki i sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy oraz skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej Spółki,
- 2) podjęcie uchwały o podziale zysku albo o pokryciu straty,
- 3) udzielenie członkom organów Spółki absolutorium z wykonania przez nich obowiązków.

Do kompetencji Walnego Zgromadzenia, oprócz innych przewidzianych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, należą sprawy:

- 1) zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego,
- 2) zmiany Statutu,
- 3) podwyższenia lub obniżenia kapitału zakładowego Spółki,
- 4) ustalenia dnia prawa poboru akcji nowej emisji,
- 5) ustalenia dnia dywidendy za ubiegły rok obrotowy oraz terminów wypłaty dywidendy,
- 6) tworzenia i znoszenia funduszy specjalnych tworzonych z zysku,
- 7) powoływania oraz odwoływania członków Rady Nadzorczej,
- 8) ustalania wynagrodzenia dla członków Rady Nadzorczej,
- 9) połączenia lub likwidacji Spółki,

- 10) powołania i odwołania likwidatorów,
- 11) umorzenia akcji Spółki,
- 12) użycia kapitału zapasowego i rezerwowego, w tym kapitału (fundusz) rezerwowego utworzonego, w celu gromadzenia zysku niepodzielonego (nieprzeznaczonego na dywidendę w danym roku obrotowym) oraz funduszu ogólnego ryzyka.

Walne Zgromadzenie decyduje o podziale zysku, określając wysokość odpisów na:

- 1) kapitał zapasowy, tworzony corocznie z odpisów z zysku w wysokości co najmniej 8% zysku za dany rok obrotowy, dopóki kapitał ten nie osiągnie co najmniej jednej trzeciej kapitału zakładowego. Walne Zgromadzenie może podjąć uchwałę nakazującą dokonywanie dalszych odpisów,
- 2) kapitał rezerwowy,
- 3) fundusz ogólnego ryzyka,
- 4) dywidendę,
- 5) fundusze specjalne,
- 6) inne cele.

W razie likwidacji Spółki, Walne Zgromadzenie wyznacza na wniosek Rady Nadzorczej jednego lub więcej likwidatorów oraz określa sposób prowadzenia likwidacji.

Prawa Akcjonariuszy i sposób ich Wykonywania

Akcje Spółki są akcjami na okaziciela i są zbywalne. Akcjonariusze mają prawo do udziału w zysku wykazanym w sprawozdaniu finansowym, zbadanym przez biegłego rewidenta, który został przeznaczony przez Walne Zgromadzenie do wypłaty akcjonariuszom. Zysk rozdziela się w stosunku do liczby akcji.

W Walnym Zgromadzeniu Banku jako spółki publicznej mają prawo uczestniczyć tylko osoby będące akcjonariuszami Banku na szesnaście dni przed datą walnego zgromadzenia (Dzień Rejestracji uczestnictwa w walnym zgromadzeniu). Akcjonariusz uczestniczący w Walnym Zgromadzeniu ma prawo do głosowania, stawiania wniosków i zgłaszania sprzeciwów, jak również do przedstawiania zwięzłego uzasadnienia swego stanowiska.

Projekty uchwał proponowanych do przyjęcia przez Walne Zgromadzenie oraz inne istotne materiały powinny być przedstawione akcjonariuszom wraz z uzasadnieniem i opinią Rady Nadzorczej przed Walnym Zgromadzeniem w czasie umożliwiającym zapoznanie się z nimi i dokonanie oceny.

Akcjonariusz, ma prawo uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocnika.

Każdy akcjonariusz ma prawo kandydować na Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia, jak również zgłosić do protokołu kandydaturę na stanowisko Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia.

Przy rozpatrywaniu każdego punktu porządku obrad akcjonariusz ma prawo do wystąpienia i repliki.

Zarząd jest obowiązany do udzielenia akcjonariuszowi na jego żądanie informacji dotyczących spółki, jeżeli jest to uzasadnione dla oceny sprawy objętej porządkiem obrad. Zarząd powinien odmówić udzielenia informacji w przypadku, gdy:

- 1) mogłoby to wyrządzić szkodę Spółce albo spółce z nią powiązanej albo spółce zależnej, w szczególności przez ujawnienie tajemnic technicznych, handlowych lub organizacyjnych przedsiębiorstwa,
- 2) mogłoby narazić członka Zarządu na poniesienie odpowiedzialności karnej, cywilnoprawnej lub administracyjnej.

W uzasadnionych przypadkach Zarząd może udzielić informacji na piśmie nie później niż w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia zakończenia Walnego Zgromadzenia.

Organy Spółki nie ograniczają informacji, ale jednocześnie przestrzegają przepisów Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, Rozporządzenia w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim, a także przepisów Kodeksu spółek handlowych.

Walne Zgromadzenie jest ważne bez względu na ilość reprezentowanych na nim akcji z zastrzeżeniem przypadków określonych w przepisach prawa. Uchwały Walnego Zgromadzenia zapadają bezwzględną większością głosów obecnych, o ile przepisy prawa lub Statutu Banku nie stanowią inaczej.

Akcjonariusz ma prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec treści uchwały Walnego Zgromadzenia i zgłaszając sprzeciw ma możliwość przedstawienia swoich argumentów i uzasadnienia sprzeciwu.

Każdy akcjonariusz ma prawo wnoszenia propozycji zmian i uzupełnień do projektów uchwał, objętych porządkiem obrad Walnego Zgromadzenia - do czasu zamknięcia dyskusji nad punktem porządku obrad, obejmującym projekt uchwały, której ta propozycja dotyczy. Propozycje te wraz z krótkim uzasadnieniem winny być składane na piśmie.

Akcjonariusz na Walnym Zgromadzeniu może zgłosić wniosek w sprawie formalnej. Za wnioski w sprawach formalnych uważa się wnioski, co do sposobu obradowania i głosowania.

Akcjonariusze mają prawo zgłaszania swych kandydatów do Rady Nadzorczej Banku na piśmie na ręce Przewodniczącego Walnego Zgromadzenia lub ustnie do protokołu, przy czym zarówno w jednym jak i w drugim przypadku kandydaturę zgłasza się z krótkim uzasadnieniem.

Akcjonariusze mają prawo przeglądania księgi protokołów, jak również żądania wydania, poświadczonych przez Zarząd, odpisów uchwał.

Akcjonariuszowi, który głosował przeciwko uchwale Walnego Zgromadzenia, a po jej powzięciu zażądał zaprotokołowania sprzeciwu, akcjonariuszowi bezzasadnie niedopuszczonemu do udziału w Walnym Zgromadzeniu, i akcjonariuszom, którzy nie byli obecni na Walnym Zgromadzeniu, jedynie w przypadku wadliwego zwołania Walnego Zgromadzenia lub też powzięcia uchwały w sprawie nieobjętej porządkiem obrad, służy prawo do wytoczenia powództwa o uchylenie uchwały Walnego Zgromadzenia.

Akcjonariuszom przysługuje prawo do wytoczenia przeciwko Spółce powództwa o stwierdzenie nieważności uchwały Walnego Zgromadzenia sprzecznej z ustawą.

Akcje Spółki mogą być umarzane za zgodą akcjonariusza w drodze nabycia akcji przez Spółkę (umorzenie dobrowolne). Umorzenie akcji wymaga uchwały Walnego Zgromadzenia. Uchwała powinna określać w szczególności podstawę prawną umorzenia, wysokość wynagrodzenia przysługującego akcjonariuszowi umorzonej akcji bądź uzasadnienie umorzenia akcji bez wynagrodzenia oraz sposób obniżenia kapitału zakładowego.

Bank zapewnia należytą ochronę praw mniejszości w granicach, w jakich pozwala na to kapitałowy charakter Banku i związany z nim prymat większości nad mniejszością. W szczególności, dla równego traktowania akcjonariuszy, Bank stosuje m.in. następujące praktyki:

- walne Zgromadzenia Banku zawsze odbywają się w siedzibie Banku, która mieści się w Warszawie;
- umożliwia się przedstawicielom mediów obecność na Walnych Zgromadzeniach;
- zgodnie z praktyką przyjętą w Banku, wszystkie istotne materiały na Walne Zgromadzenie, w tym projekty uchwał wraz z uzasadnieniem i opinią Rady Nadzorczej, udostępniane są akcjonariuszom najpóźniej na 14 dni przed terminem odbycia Walnego Zgromadzenia w siedzibie Banku oraz na jej stronie internetowej;
- walne Zgromadzenie posiada stabilny regulamin określający szczegółowo zasady prowadzenia obrad i podejmowania uchwał;
- w Walnym Zgromadzeniu uczestniczą członkowie Rady Nadzorczej i Zarządu, którzy, w ramach swoich kompetencji, udzielają uczestnikom Zgromadzenia wyjaśnień i informacji o Banku;
- uczestnikom Walnego Zgromadzenia zgłaszającym sprzeciw wobec uchwały zapewnia się możliwość uzasadnienia sprzeciwu. Dodatkowo, każdy uczestnik Zgromadzenia ma możliwość złożenia swojego pisemnego oświadczenia do protokołu posiedzenia.

Integralnym elementem polityki informacyjnej Banku, której celem jest zaspokajanie potrzeb informacyjnych wszystkich osób i instytucji zainteresowanych informacjami o Spółce, są relacje inwestorskie, zapewniające informacje obecnym i potencjalnym inwestorom oraz analitykom rynku kapitałowego. Narzędziami polityki informacyjnej w relacjach inwestorskich są:

- systematyczne kontakty z analitykami i inwestorami w formie telekonferencji i spotkań, również w siedzibie Banku, w których biorą udział członkowie Zarządu Banku;
- wsparcie Biura Relacji Publicznych podczas kwartalnych konferencji prasowych dla mediów, organizowanych po publikacji sprawozdań okresowych;
- publikowanie na stronie internetowej na bieżąco informacji na temat Banku i jego przedsięwzięć, a także wszystkich raportów okresowych i bieżących. Strona internetowa umożliwia również kontakt z zespołem Relacji Inwestorskich, który dysponuje szeroką wiedzą na temat Banku i jego grupy kapitałowej;
- umożliwienie przedstawicielom mediów obecności na Walnych Zgromadzeniach Banku.

Skład Osobowy i zmiany w Zarządzie i Radzie Nadzorczej Banku, zasady działania organów zarządzających i nadzorczych Banku

Zarząd

Zarząd Banku składa się z pięciu do dziewięciu członków. W skład Zarządu wchodzi: Prezes Zarządu Spółki, Wiceprezesi Zarządu Spółki, oraz Członkowie Zarządu. Co najmniej połowa członków Zarządu powinna legitymować się obywatelstwem polskim. Każdy członek Zarządu powoływany jest przez Radę Nadzorczą na okres trzech lat.

W 2010 roku Zarząd Spółki składał się z sześciu członków. W skład Zarządu wchodzi:

Sławomir S. Sikora – Prezes Zarządu;

Robert Daniel Massey Jr. – Wiceprezes Zarządu powołany na członka Zarządu w dniu 26 maja 2010 r.;

Michał H. Mrozek – Wiceprezes Zarządu (z dniem 28 lutego 2011 roku, Pan Michał Mrozek, w związku z otrzymaną ofertą rozpoczęcia pracy w Centrali Citibank w Nowym Jorku, przestał pełnić funkcję Wiceprezesa Zarządu Banku);

Sonia Wędrychowicz-Horbatowska – Wiceprezes Zarządu;

Witold Zieliński – Wiceprezes Zarządu;

Iwona Dudzińska- Członek Zarządu.

Zarząd Spółki działa w oparciu o przepisy powszechnie obowiązujące, statut Spółki oraz Regulamin Banku.

Regulamin Zarządu Banku określa zakres i tryb pracy Zarządu oraz tryb podejmowania uchwał.

Posiedzenia Zarządu zwołuje i przewodniczy im Prezes Zarządu. Prezes Zarządu może ustalić stałe terminy odbywania posiedzeń.

Organizację pracy Zarządu zapewnia Biuro Organizacyjne w Departamencie Komunikacji Korporacyjnej i Marketingu Spółki zwane dalej Biurem Organizacyjnym.

Obecność członków Zarządu na posiedzeniu Zarządu jest obowiązkowa. Nieobecność musi być usprawiedliwiona. W posiedzeniach Zarządu, oprócz jego członków, udział mogą brać:

- 1) Szefowie Pionów,
- 2) Dyrektor Biura Organizacyjnego lub osoba przez niego wyznaczona,

- 3) Dyrektor Departamentu Monitoringu Zgodności,
- 4) Szef Pionu Prawnego.

Przy rozpatrywaniu przez Zarząd zagadnień związanych z działaniem kontroli wewnętrznej w Spółce w posiedzeniach Zarządu może brać udział osoba kierująca Departamentem Audytu. Na wniosek członków Zarządu, w posiedzeniach mogą uczestniczyć właściwi dla danej sprawy pracownicy Spółki lub osoby spoza Spółki. Przewodniczący posiedzenia może zarządzić obrady bez udziału osób nie będących członkami Zarządu.

Do ważności uchwał Zarządu wymagana jest obecność na posiedzeniu, co najmniej połowy członków Zarządu. Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów.

Zarząd podejmuje uchwały w głosowaniu jawnym. Przewodniczący posiedzenia może zarządzić tajne głosowanie z własnej inicjatywy lub na wniosek członka Zarządu. Uchwała Zarządu obowiązuje z dniem powzięcia, chyba że przewidziano w niej inny termin wejścia w życie.

W uzasadnionych przypadkach uchwała Zarządu może być podjęta w trybie obiegowym na podstawie decyzji Prezesa Zarządu Spółki lub członka Zarządu zastępującego Prezesa. Warunkiem podjęcia uchwały w trybie obiegowym jest zawiadomienie wszystkich członków Zarządu o podejmowaniu uchwały. Uchwała podjęta w trybie obiegowym stanowi załącznik do protokołu najbliższego posiedzenia Zarządu.

Z przebiegu posiedzenia Zarządu sporządzany jest protokół. Sporządzenie protokołu należy do Biura Organizacyjnego. Protokoły z posiedzeń Zarządu opatrzone są klauzulą „zastrzeżone bankowe”. Protokół powinien zawierać:

- 1) porządek obrad,
- 2) imiona i nazwiska osób biorących udział w posiedzeniu,
- 3) informację o usprawiedliwieniu nieobecności lub o przyczynach nieobecności członków Zarządu na posiedzeniu,
- 4) treść podjętych uchwał,
- 5) liczbę głosów oddanych na poszczególne uchwały oraz zdania odrębne,
- 6) nazwę jednostki lub komórki organizacyjnej, bądź imię i nazwisko osoby, której powierzono wykonanie uchwały, oraz
- 7) termin wykonania uchwały.

Protokół sporządzany jest nie później niż w terminie 3 (trzech) dni roboczych po dacie posiedzenia. Protokół podpisują wszyscy członkowie Zarządu obecni na posiedzeniu niezwłocznie po otrzymaniu.

Zarząd przekazuje Radzie Nadzorczej następujące informacje finansowe:

- 1) z chwilą ich przygotowania, lecz nie później niż po 30 (trzydziestu) dniach do końca każdego miesiąca, miesięczne oraz okresowe (obejmujące okres od początku roku do upływu poprzedniego miesiąca) informacje finansowe wraz z ich porównaniem do budżetu przyjętego w planie rocznym, oraz w odniesieniu do ubiegłego roku,
- 2) niezwłocznie po ich przygotowaniu, lecz nie później niż 120 (sto dwadzieścia) dni po upływie każdego roku obrotowego, roczne jednostkowe i skonsolidowane sprawozdania finansowe, przygotowane zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej, zweryfikowane przez biegłego rewidenta Spółki,
- 3) niezwłocznie po jego przygotowaniu, lecz w każdym przypadku nie później niż przed końcem każdego roku, projekt planu rocznego na następny rok obrotowy, oraz
- 4) niezwłocznie, inne dostępne dane finansowe odnoszące się do działalności Spółki i jej stanu finansowego oraz działalności i stanu finansowego podmiotów zależnych Spółki, których członek Rady Nadzorczej może w sposób uzasadniony zażądać.

Rada Nadzorcza Spółki

Rada Nadzorcza Spółki składa się z pięciu do dwunastu członków, z których każdy powoływany jest przez Walne Zgromadzenie na trzyletnią kadencję. Co najmniej połowa członków Rady w tym jej Przewodniczący powinna legitymować się obywatelstwem polskim.

Aktualnie w skład Rady Nadzorczej Spółki wchodzi:

Przewodniczący: Stanisław Sołtysiński,

Wiceprzewodniczący: Shirish Apte, Andrzej Olechowski,

Członkowie: Igor Chalupec, Sanjeeb Chaudhuri, Mirosław Gryszka, Frank Mannion, Krzysztof Opolski, Stephen Simcock, Wiesław A. Smulski, Alberto J. Verme, Stephen R. Volk.

Połowę składu Rady Nadzorczej Spółki stanowią członkowie niezależni. Kryteria niezależności członków Rady Nadzorczej zostały ustalone w Statucie Spółki.

Rada Nadzorcza Spółki działa w oparciu o przepisy powszechnie obowiązujące, statut Spółki oraz Regulamin Rady Nadzorczej Banku.

Rada Nadzorcza wykonuje czynności przewidziane w przepisach prawa oraz w Statucie Spółki, zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej Banku.

Do kompetencji Rady Nadzorczej, oprócz praw i obowiązków przewidzianych w przepisach prawa, należą uchwały w sprawach:

- 1) powołanie i odwołanie w głosowaniu tajnym Prezesa Zarządu Spółki,
- 2) powołanie i odwołanie, na wniosek Prezesa Zarządu, w tajnym głosowaniu Wiceprezesów oraz innych członków Zarządu Spółki,
- 3) ustalenie warunków umów regulujących stosunek pracy lub inny stosunek prawny, łączący członków Zarządu ze Spółką,
- 4) wyrażenie zgody na otwarcie lub zamknięcie za granicą oddziału,
- 5) uchwalanie regulaminu Rady Nadzorczej oraz zatwierdzenie ustalanych przez Zarząd Spółki:
 - a) regulaminu Zarządu Spółki,
 - b) regulaminów gospodarowania funduszami specjalnymi tworzonymi z zysku netto,
- 6) wyrażanie uprzedniej zgody na dokonanie czynności rozporządzającej środkami trwałymi Spółki, których wartość przekracza 1/10 kapitału zakładowego Spółki,
- 7) wybór biegłego rewidenta Spółki,
- 8) wyrażanie zgody na zatrudnianie i zwalnianie osoby kierującej Departamentem Audytu, na wniosek Zarządu,
- 9) sprawowanie nadzoru nad funkcjonowaniem kontroli wewnętrznej w Spółce, na zasadach ustalonych odrębnie w Statucie Spółki oraz Regulaminie Komitetu ds. Audytu,
- 10) świadczenia z jakiegokolwiek tytułu przez Spółkę i jakiegokolwiek podmioty powiązane ze Spółką na rzecz członków Zarządu oraz wyrażania zgody na zawarcie przez Spółkę lub podmiot od niego zależny istotnej umowy z podmiotem powiązanym ze Spółką, członkiem Rady Nadzorczej albo Zarządu oraz z podmiotami z nimi powiązanymi,
- 11) sprawowanie nadzoru nad wprowadzeniem systemu zarządzania w Spółce oraz ocena adekwatność i skuteczność tego systemu,

- 12) sprawowania nadzoru nad wprowadzeniem i monitorowaniem systemu zarządzania w Banku, w tym w szczególności sprawowania nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności, oraz dokonywania, co najmniej raz w roku, oceny adekwatności i efektywności tego systemu,
- 13) zatwierdzania strategii działania Banku oraz zasad ostrożnego i stabilnego zarządzania Bankiem,
- 14) zatwierdzenia zasadniczej struktury organizacyjnej Banku, dostosowanej do wielkości i profilu ponoszonego ryzyka i ustalonej przez Zarząd Banku,
- 15) akceptowania ogólnego poziomu ryzyka Banku,
- 16) zatwierdzania założeń polityki Banku w zakresie ryzyka braku zgodności,
- 17) zatwierdzania procedur wewnętrznych Banku dotyczących procesów szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego,
- 18) zatwierdzania polityki informacyjnej Banku,
- 19) zatwierdzenia procedury kontroli wewnętrznej.

Do kompetencji Rady Nadzorczej należy również zawieszanie, z ważnych powodów, w czynnościach poszczególnych lub wszystkich członków Zarządu oraz delegowanie członków Rady Nadzorczej, na okres nie dłuższy niż trzy miesiące, do czasowego wykonywania czynności członków Zarządu, którzy zostali odwołani, złożyli rezygnację albo z innych przyczyn nie mogą sprawować swoich czynności.

Członkowie Rady Nadzorczej wykonują swoje obowiązki osobiście. Rada Nadzorcza wykonuje swoje czynności kolegialnie, przy czym każdy członek Rady Nadzorczej ma prawo do otrzymania od Zarządu informacji niezbędnych do wykonywania swoich obowiązków. Posiedzenia Rady Nadzorczej odbywają się, co najmniej raz na kwartał. Posiedzenie Rady Nadzorczej, zwołuje Przewodniczący Rady Nadzorczej, a pod jego nieobecność jeden z Wiceprzewodniczących Rady Nadzorczej, z własnej inicjatywy, na wniosek członka Rady Nadzorczej albo na wniosek Zarządu Spółki. Przewodniczący Rady Nadzorczej może wyznaczyć stałe terminy odbywania posiedzeń Rady Nadzorczej. Zawiadomienie o zwołaniu posiedzenia, zawierające porządek obrad i materiały będące przedmiotem obrad, Sekretarz Rady Nadzorczej wysyła członkom Rady Nadzorczej, co najmniej na 7 (siedem) dni przed terminem posiedzenia.

Rada Nadzorcza zbiera się w dniu Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie Zarządu z działalności Spółki i sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu, w którym wygasają mandaty członków Zarządu, w celu dokonania wyboru członków Zarządu Spółki.

Rada Nadzorcza corocznie podejmuje uchwałę, w sprawie sprawozdania z działalności Rady, w której zawarta jest ocena Rady Nadzorczej na temat sytuacji Spółki, ocena pracy Rady Nadzorczej, systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem istotnym dla Banku oraz wyniki oceny sprawozdań finansowych Spółki w tym wnioski Zarządu, co do podziału zysku. Dokument ten Rada Nadzorcza przedkłada Walnemu Zgromadzeniu do zatwierdzenia.

Członkowie Rady Nadzorczej mogą brać udział w podejmowaniu uchwał, oddając swój głos na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady Nadzorczej. Rada Nadzorcza może podejmować uchwały w trybie pisemnym lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

Posiedzeniom Rady Nadzorczej przewodniczy Przewodniczący Rady Nadzorczej, a w razie jego nieobecności jeden z Wiceprzewodniczących Rady Nadzorczej, zaś w razie nieobecności ich obu – członek Rady Nadzorczej wybrany przez pozostałych członków.

Do ważności uchwał Rady Nadzorczej wymagana jest obecność na posiedzeniu, co najmniej połowy członków Rady Nadzorczej. Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów. Bez zgody większości niezależnych członków Rady Nadzorczej nie powinny być podejmowane uchwały w sprawach:

- 1) świadczenia z jakiegokolwiek tytułu przez Spółkę i jakiejkolwiek podmioty powiązane ze Spółką na rzecz członków Zarządu,

- 2) wyrażenia zgody na zawarcie przez Spółkę lub podmiot od niego zależny istotnej umowy z podmiotem powiązanym ze Spółką, członkiem Rady albo Zarządu oraz z podmiotami z nimi powiązanymi,
- 3) wyboru biegłego rewidenta dla przeprowadzenia badania sprawozdania finansowego Spółki.

Każdy członek Rady Nadzorczej obowiązany jest niezwłocznie poinformować o zaistniałym konflikcie interesów pozostałych jej członków i powstrzymać się od zabierania głosu w dyskusji oraz od głosowania nad przyjęciem uchwały w sprawie, w której zaistniał konflikt.

Rada Nadzorcza podejmuje uchwały w głosowaniu jawnym z wyjątkiem powołania i odwołania w głosowaniu tajnym Prezesa Zarządu Spółki oraz powołania i odwołania, na wniosek Prezesa Zarządu, w tajnym głosowaniu Wiceprezesów oraz innych członków Zarządu Spółki. Przewodniczący obrad może zarządzić tajne głosowanie w innych sprawach z własnej inicjatywy lub na wniosek członka Rady Nadzorczej.

Uchwała Rady Nadzorczej obowiązuje z dniem powzięcia, chyba, że przewidziano w niej późniejszy termin wejścia w życie.

Z posiedzeń Rady Nadzorczej sporządzane są protokoły, zawierające: porządek obrad, nazwiska i imiona obecnych członków Rady Nadzorczej, liczbę członków nieobecnych na posiedzeniu wraz z podaniem przyczyny nieobecności, liczbę głosów oddanych na poszczególne uchwały, zdania odrębne, pełne brzmienie podjętych uchwał. Lista obecnych na posiedzeniu członków Rady Nadzorczej oraz innych osób uczestniczących w posiedzeniu stanowi załącznik do protokołu. Protokoły podpisują wszyscy obecni na danym posiedzeniu członkowie Rady Nadzorczej. Protokoły posiedzeń Rady Nadzorczej za okres jej kadencji gromadzone są w odrębnym zbiorze, przechowywanym przez Spółkę.

W posiedzeniach Rady Nadzorczej, z wyjątkiem posiedzeń dotyczących bezpośrednio Zarządu, biorą udział członkowie Zarządu Spółki. Na wniosek Przewodniczącego Rady Nadzorczej lub na wniosek Zarządu Spółki w posiedzeniach mogą uczestniczyć właściwi dla danej sprawy pracownicy Spółki lub osoby spoza Spółki. Podczas rozpatrywania przez Radę Nadzorczą zagadnień związanych z działaniem kontroli wewnętrznej w Spółce w posiedzeniach Rady Nadzorczej może brać także udział osoba kierująca Departamentem Audytu. W szczególnie uzasadnionych okolicznościach Przewodniczący Rady Nadzorczej może zarządzić obrady bez udziału osób nie będących członkami Rady Nadzorczej, nawet jeśli co innego wynika z postanowień poprzedzających.

Komitety Rady Nadzorczej

Stałymi Komitetami Rady Nadzorczej są:

- 1) Komitet ds. Audytu, oraz
- 2) Komitet ds. Wynagrodzeń,
- 3) Komitet ds. Ryzyka i Kapitału.

Rada Nadzorcza w drodze uchwały może powoływać inne komitety niż wymienione powyżej złożone wyłącznie z członków Rady Nadzorczej. Uchwała Rady Nadzorczej określa zakres działania takiego komitetu.

W tym trybie w 2003 r. Rada Nadzorcza powołała **Komitet ds. Strategii i Zarządzania**, którego zadaniem ma być bieżąca analiza wszystkich zagadnień związanych z pracą organów Banku oraz poprawianiem ich funkcjonowania. W skład tego Komitetu wchodzi: Shirish Apte jako Przewodniczący oraz Andrzej Olechowski jako Wiceprzewodniczący, Alberto J. Verme jako Wiceprzewodniczący oraz Igor Chalupiec, Sanjeeb Chaudhuri, Mirosław Gryszka, Stanisław Sołtysiński i Stephen R. Volk jako członkowie Komitetu. Komitet obraduje na posiedzeniach zwoływanych przez Przewodniczącego.

Komitet ds. Audytu

W skład Komitetu ds. Audytu wchodzi:

- 1) Mirosław Gryszka – Przewodniczący Komitetu,

- 2) Stephen Simcock – Wiceprzewodniczący Komitetu,
- 3) Shirish Apte - członek Komitetu,
- 4) Krzysztof Opolski - członek Komitetu,
- 5) Wiesław Smulski - członek Komitetu,
- 6) Frank Mannion – członek Komitetu.

Komitet ds. Audytu, jest stałym komitetem Rady Nadzorczej Spółki.

Do kompetencji i obowiązków Komitetu ds. Audytu należy monitorowanie sprawozdawczości finansowej, skuteczności systemów: kontroli wewnętrznej, audytu wewnętrznego, monitorowanie zarządzania ryzykiem, monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej oraz monitorowanie niezależności biegłego rewidenta.

Członkowie Komitetu wykonują swoje kompetencje na podstawie art. 390 Kodeksu spółek handlowych. Komitet składa Radzie Nadzorczej roczne sprawozdania ze swej działalności. Sprawozdanie za każdy kolejny rok kalendarzowy składane jest do końca pierwszego kwartału roku następnego. Sprawozdania są udostępniane akcjonariuszom poprzez umieszczenie ich na stronach internetowych Banku. Na kolejnym, najbliższym posiedzeniu Rady Nadzorczej Komitet składa Radzie sprawozdanie z każdego spotkania Komitetu oraz zaleceń Komitetu omawianych na jego spotkaniach.

W skład Komitetu ds. Audytu powinno wchodzić dwóch członków niezależnych, a jeden z nich powinien być Przewodniczącym tego Komitetu. Przynajmniej jeden członek Komitetu powinien spełniać warunki niezależności, o których mowa w art. 56 ust.3 pkt 1, 3, 5 Ustawy o biegłych rewidentach i ich samorządzie, podmiotach uprawnionych do badania sprawozdań finansowych oraz nadzorze publicznym i posiadać kwalifikacje w dziedzinie rachunkowości lub rewizji finansowej.

Aby uchwały Komitetu były ważne, w spotkaniu musi uczestniczyć, co najmniej trzech jego członków.

Posiedzenia Komitetu ds. Audytu zwołuje Przewodniczący Komitetu z własnej inicjatywy lub na wniosek członka Komitetu. Gdyby Przewodniczący Komitetu nie mógł z jakichkolwiek przyczyn zwołać posiedzenia, zwołuje je Zastępca Przewodniczącego. Posiedzenia zwoływane są też na wniosek członka Komitetu lub Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

Zawiadomienie o zwołaniu posiedzenia, zawierające porządek obrad i materiały będące przedmiotem obrad przesyła członkom Komitetu ds. Audytu Sekretarz Komitetu, którym jest Sekretarz Rady Nadzorczej. Posiedzenia Komitetu ds. Audytu odbywają się, co najmniej cztery razy do roku w terminach ustalonych przez Przewodniczącego w porozumieniu z Zastępcą Przewodniczącego Komitetu.

Przynajmniej raz do roku Komitet ds. Audytu spotyka się:

- 1) z Dyrektorem Departamentu Audytu bez udziału kierownictwa,
- 2) z biegłym rewidentem Spółki bez udziału kierownictwa,
- 3) jedynie we własnym składzie.

Komitet ds. Audytu, wedle uznania, może się spotkać również z poszczególnymi członkami kierownictwa Spółki.

Porządek obrad Komitetu ds. Audytu obejmuje punkty stałe oraz sprawy rozpatrywane na wniosek. Lista stałych punktów rozpatrywanych na posiedzeniach Komitetu ustalana jest w drodze uchwały Komitetu. Prawo wnoszenia spraw na posiedzenia Komitetu przysługuje Radzie Nadzorczej oraz poszczególnym członkom Komitetu i pozostałym członkom Rady Nadzorczej.

Sekretarz Komitetu ds. Audytu, na podstawie otrzymanych materiałów opracowuje projekt porządku posiedzenia wraz z listą osób zaproszonych i przekazuje go Przewodniczącemu Komitetu i Zastępcy Przewodniczącego do akceptacji. Zaakceptowany przez Przewodniczącego Komitetu i Zastępcę Przewodniczącego projekt porządku posiedzenia przekazywany jest wraz z materiałami członkom Komitetu.

W posiedzeniu Komitetu ds. Audytu mają obowiązek uczestniczyć wszyscy jego członkowie. Członek Komitetu, który nie może wziąć udziału w posiedzeniu powinien zawiadomić o tym Sekretarza Komitetu na siedem dni przed ustaloną datą posiedzenia. Komitet może korzystać z opinii doradców oraz zapraszać na swoje posiedzenia pracowników Spółki lub inne osoby w celu omówienia lub zbadania spraw poruszanych przez Komitet. W posiedzeniu Komitetu lub w odpowiedniej jego części posiedzenia biorą udział osoby zaproszone przez Przewodniczącego Komitetu lub Zastępcę Przewodniczącego Komitetu.

Przewodniczący Komitetu ds. Audytu przewodniczy posiedzeniom Komitetu. W przypadku nieobecności Przewodniczącego obradom Komitetu przewodniczy Zastępca Przewodniczącego. Przewodniczący Komitetu w porozumieniu z Zastępcą Przewodniczącego Komitetu może zdecydować o zdjęciu sprawy z porządku obrad, w szczególności w celu uzupełnienia wniosku lub uzyskania opinii.

Uchwały Komitetu ds. Audytu zapadają bezwzględłą większością głosów obecnych członków Komitetu. Przewodniczący Komitetu ds. Audytu w porozumieniu z Zastępcą Przewodniczącego Komitetu może podjąć decyzję o rozpatrzeniu sprawy w pisemnym trybie obiegowym.

Komitet ds. Wynagrodzeń

W skład Komitetu ds. Wynagrodzeń wchodzi:

- 1) Stanisław Sołtysiński – Przewodniczący Komitetu,
- 2) Alberto J. Verme – Wiceprzewodniczący Komitetu,
- 3) Shirish Apte - członek Komitetu,
- 4) Andrzej Olechowski – członek Komitetu.

Komitet ds. Wynagrodzeń jest stałym komitetem Rady Nadzorczej Spółki.

Komitet ds. Wynagrodzeń jest ciałem doradczym Rady Nadzorczej, a członkowie Komitetu wykonują swoje kompetencje na podstawie art. 390 Kodeksu spółek handlowych. Komitet składa Radzie Nadzorczej roczne sprawozdania ze swej działalności. Sprawozdanie za każdy kolejny rok kalendarzowy składane jest do końca pierwszego kwartału roku następnego. Sprawozdania są udostępniane akcjonariuszom poprzez umieszczenie ich na stronach internetowych Banku. Na kolejnym, najbliższym posiedzeniu Rady Nadzorczej Komitet składa Radzie sprawozdanie z każdego spotkania Komitetu oraz zaleceń Komitetu omawianych na jego spotkaniach

Do kompetencji Komitetu ds. Wynagrodzeń należą następujące sprawy:

- 1) dokonywanie, na tle warunków rynkowych, oceny wynagrodzeń otrzymywanych przez członków Zarządu Spółki. Ocena polega na analizowaniu raportów niezależnych ekspertów lub niezależnych biur badania rynku i informowaniu Rady Nadzorczej o istotnych zmianach w rynkowych warunkach wynagradzania członków zarządów konkurencyjnych przedsiębiorców,
- 2) dokonywanie oceny wynagrodzeń otrzymywanych przez członków Zarządu Spółki w odniesieniu do zakresu obowiązków członków Zarządu Spółki i sposobu ich wykonywania. Ocena polega na analizowaniu relacji zachodzących pomiędzy wynagrodzeniami poszczególnych członków Zarządu Spółki a aktualnym zakresem ich zadań i sposobu wykonywania obowiązków przez członków Zarządu Spółki oraz informowaniu Rady Nadzorczej o istotnych zmianach w relacjach, o których mowa powyżej,
- 3) przedkładanie Radzie Nadzorczej rekomendacji co do wysokości wynagrodzenia członka Zarządu Spółki, każdorazowo przed jej ustaleniem lub zmianą. Rekomendacja przedstawiana jest po dokonaniu oceny kwalifikacji i zakresu obowiązków członka Zarządu Spółki i przedstawieniu propozycji adekwatnego wynagrodzenia. Propozycja Komitetu ds. Wynagrodzeń winna dotyczyć zarówno łącznej wysokości wynagrodzenia, jak i jego poszczególnych składników,
- 4) dokonywanie ogólnej oceny prawidłowości polityki Spółki w sprawie wynagradzania kadry kierowniczej Spółki nie wchodzącej w skład Zarządu.

W skład Komitetu ds. Wynagrodzeń wchodzi co najmniej 3 (trzech) członków Rady Nadzorczej, w tym 1 (jeden) niezależny członek Rady Nadzorczej. Członkowie Komitetu, w tym Przewodniczący i Zastępca Przewodniczącego, wybierani są przez Radę Nadzorczą w głosowaniu jawnym.

Posiedzenia Komitetu ds. Wynagrodzeń zwołuje Przewodniczący Komitetu z własnej inicjatywy lub gdyby Przewodniczący Komitetu nie mógł z jakichkolwiek przyczyn zwołać posiedzenia, Zastępca Przewodniczącego. Posiedzenia zwoływane są też na wniosek członka Komitetu lub Przewodniczącego Rady Nadzorczej. Posiedzenia Komitetu odbywają się, co najmniej 2 (dwa) razy do roku w terminach ustalonych przez Przewodniczącego Komitetu. Porządek obrad Komitetu ds. Wynagrodzeń obejmuje punkty stałe oraz sprawy rozpatrywane na wniosek.

Sekretarz Komitetu ds. Wynagrodzeń, na podstawie otrzymanych materiałów opracowuje projekt porządku posiedzenia wraz z listą osób zaproszonych i przekazuje go Przewodniczącemu Komitetu do akceptacji.

W posiedzeniu Komitetu ds. Wynagrodzeń mają obowiązek uczestniczyć wszyscy jego członkowie. Członek Komitetu, który nie może wziąć udziału w posiedzeniu powinien zawiadomić o tym Sekretarza Komitetu na 7 (siedem) dni przed ustaloną datą posiedzenia. W posiedzeniu Komitetu lub w odpowiedniej części posiedzenia biorą udział osoby zaproszone przez Przewodniczącego Komitetu, a w szczególności osoby referujące poszczególne sprawy.

Uchwały Komitetu ds. Wynagrodzeń zapadają bezwzględną większością głosów obecnych członków Komitetu.

Przewodniczący Komitetu ds. Wynagrodzeń może podjąć decyzję o rozpatrzeniu sprawy w pisemnym trybie obiegowym. Członek Komitetu ds. Wynagrodzeń głosujący przeciwko może żądać zamieszczenia w protokole zdania odrębnego.

Posiedzenia Komitetu ds. Wynagrodzeń są protokołowane. Protokół podpisuje Przewodniczący i Sekretarz. Protokół z posiedzenia Komitetu podlega zatwierdzeniu przez członków Komitetu na kolejnym, najbliższym posiedzeniu Komitetu.

Komitet ds. Ryzyka i Kapitału

W skład Komitetu ds. Ryzyka i Kapitału wchodzi:

- 1) Alberto Verme – Przewodniczący Komitetu,
- 2) Igor Chalupiec – Wiceprzewodniczący Komitetu
- 3) Andrzej Olechowski – członek Komitetu,
- 4) Stephen Simcock – członek Komitetu,
- 5) Sanjeeb Chaudhuri- członek Komitetu.

Członkowie Komitetu wykonują kompetencje określone w niniejszym Regulaminie na podstawie art. 390 Kodeksu spółek handlowych. Komitet składa Radzie Nadzorczej roczne sprawozdania ze swej działalności. Sprawozdanie za każdy kolejny rok kalendarzowy składane jest do końca pierwszego kwartału roku następnego. Sprawozdania są udostępniane akcjonariuszom poprzez umieszczenie ich na stronach internetowych Banku oraz w jego siedzibie. Na kolejnym, najbliższym posiedzeniu Rady Nadzorczej Komitet składa Radzie sprawozdanie z każdego spotkania Komitetu oraz zaleceń Komitetu omawianych na jego spotkaniach. Regulamin Komitetu jest udostępniany na stronach internetowych Banku oraz w jego siedzibie.

Do kompetencji Komitetu należy nadzór nad wprowadzeniem przez Zarząd w Banku systemu zarządzania ryzykiem oraz ocenę adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem oraz nadzór nad procesem szacowania kapitału wewnętrznego i zarządzania kapitałowego.

W skład Komitetu wchodzi co najmniej czterech członków Rady Nadzorczej, z których jeden jest Przewodniczącym Komitetu. Aby uchwały Komitetu były ważne, w spotkaniu musi uczestniczyć co najmniej trzech jego członków.

Posiedzenia Komitetu zwołuje Przewodniczący Komitetu z własnej inicjatywy lub na wniosek członka Komitetu. Gdyby Przewodniczący Komitetu nie mógł z jakichkolwiek przyczyn zwołać posiedzenia, zwołuje je Zastępca Przewodniczącego. Posiedzenia zwoływane są też na wniosek członka Komitetu lub Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

Posiedzenia Komitetu odbywają się, co najmniej raz na pół roku w terminach ustalonych przez Przewodniczącego Komitetu w porozumieniu z Zastępcą Przewodniczącego Komitetu.

Zawiadomienie o zwołaniu posiedzenia, zawierające porządek obrad i materiały będące przedmiotem obrad przysyła członkom Komitetu Sekretarz Komitetu, którym jest Sekretarz Rady Nadzorczej. Zawiadomienie powinno zawierać porządek obrad oraz materiały dotyczące tematów omawianych na posiedzeniu. Porządek obrad Komitetu obejmuje punkty stałe oraz sprawy rozpatrywane na wniosek. Prawo wnoszenia spraw na posiedzenia Komitetu przysługuje Radzie Nadzorczej oraz poszczególnym członkom Komitetu i pozostałym członkom Rady Nadzorczej.

W posiedzeniu Komitetu mają obowiązek uczestniczyć wszyscy jego członkowie.

Komitet może korzystać z opinii doradców oraz zapraszać na swoje posiedzenia pracowników Banku lub inne osoby w celu omówienia lub zbadania spraw poruszanych przez Komitet.

W posiedzeniu Komitetu lub w odpowiedniej jego części posiedzenia biorą udział osoby zaproszone przez Przewodniczącego Komitetu lub Zastępcę Przewodniczącego Komitetu.

Przewodniczący Komitetu przewodniczy posiedzeniom Komitetu. W przypadku niobecności Przewodniczącego obradom Komitetu przewodniczy Zastępca Przewodniczącego.

Uchwały Komitetu zapadają bezwzględną większością głosów obecnych członków Komitetu.

Przewodniczący Komitetu w porozumieniu z Zastępcą Przewodniczącego Komitetu może podjąć decyzję o rozpatrzeniu sprawy w trybie obiegowym (pisemnym).

Posiedzenia Komitetu są protokołowane.

VII. Inne informacje o władzach Banku Handlowego w Warszawie S.A. i zasady zarządzania

1. Wynagrodzenia i nagrody (w pieniądzu i w naturze), łącznie z wynagrodzeniami z zysku, wypłacone lub należne osobom zarządzającym i nadzorującym

Łączna wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści wypłaconych lub należnych obecnym i byłym członkom Zarządu Banku za 2010 rok:

w tys. zł	Wynagrodzenia, nagrody i korzyści krótkoterminowe		Przekazane nagrody kapitałowe
	Wynagrodzenie zasadnicze i nagrody	Inne świadczenia	
Sławomir S. Sikora	3 517	193	234
Robert Daniel Massey JR	1 144	100	-
Michał H. Mrozek	1 575	13	64
Sonia Wędrychowicz-Horbatowska	1 666	97	59
Witold Zieliński	1 471	81	53
Iwona Dudzińska	1 514	41	58
Byli członkowie Zarządu:			
Peter Rossiter ⁽¹⁾	-	169	-
Edward Wess ⁽²⁾	-	9	-
	10 887	703	468

(1) świadczenie pracy do dnia 31 października 2009 roku

(2) świadczenie pracy do dnia 30 listopada 2008 roku

Łączna kwota „Wynagrodzenia zasadniczego i nagród” obejmuje wartość brutto wypłaconego i należnego za 2010 rok wynagrodzenia zasadniczego oraz przyznanej nagrody za 2010 rok.

Zgodnie z decyzją Rady Nadzorczej kwota przyznanych członkom Zarządu Banku nagród za 2009 rok, wypłaconych w 2010 roku wyniosła łącznie 4 248 tys. zł.

Łączna kwota „Inne świadczenia” obejmuje wartość brutto wypłaconego wynagrodzenia dotyczącego odszkodowania z tytułu rozwiązania umowy o pracę, wypłaconych opcji menadżerskich, świadczeń rzeczowych, ryczałtu z tytułu używania samochodu służbowego, składki z tytułu polis ubezpieczeniowych, ekwiwalentu za urlop, dywidendy, świadczeń dodatkowych zgodnych z umową o pracę pracowników zagranicznych.

„Przekazane nagrody kapitałowe” obejmują wartość akcji Citigroup przyznanych w latach ubiegłych a przekazanych w roku 2010 oraz wartość opcji na akcje Citigroup, do których w roku 2010 zostało przyznane prawo do realizacji.

Łączna wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści wypłaconych lub należnych obecnym i byłym członkom Zarządu Banku za 2009 rok:

w tys. zł	Wynagrodzenia, nagrody i korzyści krótkoterminowe		Przekazane nagrody kapitałowe
	Wynagrodzenie zasadnicze i nagrody	Inne świadczenia	
Sławomir S. Sikora	3 354	291	107
Michał H. Mrozek	1 468	45	36
Sonia Wędrychowicz-Horbatowska	1 599	118	28
Witold Zieliński	1 361	113	30
Iwona Dudzińska	1 187	29	22
<i>Byli członkowie Zarządu:</i>			
Peter Rossiter ⁽¹⁾	1 205	165	34
Edward Wess ⁽²⁾	-	479	-
Reza Ghaffari ⁽³⁾	-	6	-
Sanjeeb Chaudhuri ⁽⁴⁾	-	50	-
	10 174	1 296	257

(1) świadczenie pracy do dnia 31 października 2009 roku

(2) świadczenie pracy do dnia 30 listopada 2008 roku

(3) świadczenie pracy do dnia 31 maja 2006 roku

(4) świadczenie pracy do dnia 21 września 2006 roku

Łączna kwota „Wynagrodzenia zasadniczego i nagród” obejmuje wartość brutto wypłaconego i należnego za 2009 rok wynagrodzenia zasadniczego oraz przyznanej nagrody za 2009 rok.

Zgodnie z decyzją Rady Nadzorczej kwota przyznanych członkom Zarządu Banku nagród za 2008 rok, wypłaconych w 2009 roku wyniosła łącznie 4 488 tys. zł.

Łączna kwota „Inne świadczenia” obejmuje wartość brutto wypłaconego wynagrodzenia dotyczącego odszkodowania z tytułu rozwiązania umowy o pracę, świadczeń rzeczowych, ryczałtu z tytułu używania samochodu służbowego, składki z tytułu polis ubezpieczeniowych, ekwiwalentu za urlop, dywidendy, świadczeń dodatkowych zgodnych z umową o pracę pracowników zagranicznych.

„Przekazane nagrody kapitałowe” obejmują wartość akcji Citigroup przyznanych w latach ubiegłych a przekazanych w roku 2009 oraz wartość opcji na akcje Citigroup, do których w roku 2009 zostało przyznane prawo do realizacji.

Łączna wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści wypłacanych lub należnych obecnym i byłym członkom Rady Nadzorczej Banku w 2010 oraz 2009 roku:

w tys. zł	2010	2009
Stanisław Sołtysiński	240	240
Mirosław Gryszka	168	168
Andrzej Olechowski	183	216
Wiesław Smulski	120	120
Krzysztof L. Opolski	45	119
Igor Chalupec	168	76
<i>Byli członkowie Rady:</i>		
Göran Collert	68	120
Aneta Polk	97	76
Sabine Hansen Peck	-	78
	1 089	1 213

2. Informacje o łącznej liczbie i wartości nominalnej akcji Banku oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Banku, będących w posiadaniu członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej

Informacje o łącznej liczbie i wartości nominalnej akcji Banku oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Banku, będących w posiadaniu członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej według stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku przedstawia poniższa tabela:

	Akcje Banku Handlowego w Warszawie S.A.		Akcje Citigroup Inc.	
	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)
Członkowie Zarządu Banku				
Sławomir S. Sikora	-	-	44 460	1 318
Robert Daniel Massey JR	-	-	7 830	232
Sonia Wędrychowiec-Horbatowska	-	-	10 053	298
Witold Zieliński	-	-	10 751	319
Iwona Dudzińska	600	2 400	9 611	285
Członkowie Rady Nadzorczej Banku				
Stanisław Sołtysiński	-	-	253 400	7 511
Shirish Apte	-	-	798 206	23 660
Andrzej Olechowski	1 200	4 800	-	-
Sanjeeb Chaudhuri	-	-	85 659	2 539
Frank Mannion	-	-	77 787	2 306
Stephen Simcock	-	-	46 700	1 384
Alberto Verme	-	-	1 600 000	47 426
Stephen Volk	-	-	1 128 195	33 441

Informacje o łącznej liczbie i wartości nominalnej akcji Banku oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Banku, będących w posiadaniu członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej według stanu na dzień 31 grudnia 2009 roku przedstawia poniższa tabela:

	Akcje Banku Handlowego w Warszawie S.A.		Akcje Citigroup Inc.	
	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)
Członkowie Zarządu Banku				
Sławomir S. Sikora	-	-	21 866	623
Sonia Wędrychowicz-Horbatowska	-	-	4 068	116
Witold Zieliński	-	-	5 355	153
Iwona Dudzińska	600	2 400	3 667	105
Członkowie Rady Nadzorczej Banku				
Stanisław Sołtysiński	-	-	141 000	4 019
Shirish Apte	-	-	118 283	3 371
Andrzej Olechowski	1 200	4 800	-	-
Sanjeeb Chaudhuri	-	-	33 640	959
Goran Collert	-	-	10 000	285
Stephen Simcock	-	-	10 302	294
Alberto Verme	-	-	2 734 513	77 942
Stephen Volk	-	-	1 166 370	33 245

Na dzień 31 grudnia 2010 roku oraz na dzień 31 grudnia 2009 roku żaden członek Zarządu i Rady Nadzorczej nie posiadał akcji i udziałów w podmiotach zależnych Banku.

3. Informacje o wszelkich umowach zawartych między Bankiem, a członkami Zarządu, przewidujących rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia Banku przez przejęcie

Spośród umów o pracę zawartych między Bankiem, a członkami Zarządu, wyłącznie jedna umowa zawiera postanowienie mówiące o rekompensacie pieniężnej w wypadku jej rozwiązania.

Każdy z członków Zarządu Banku zawarł z Bankiem odrębną umowę o zakazie konkurencji. Odpowiedni paragraf każdej z zawartych umów określa, iż w okresie 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy o pracę z Bankiem, Członek Zarządu jest obowiązany powstrzymać się od zajmowania się działalnością konkurencyjną wobec Banku, i z tytułu powyższego ograniczenia Bank wypłacać mu będzie odszkodowanie.

4. Zasady zarządzania

W 2010 roku nie nastąpiły zmiany zasad zarządzania Bankiem, a zasady te przedstawione zostały w informacji dodatkowej do Sprawozdania Finansowego Banku.

VIII. Umowy zawarte z podmiotem uprawnionym do badania i przeglądu sprawozdań finansowych

W dniu 24 września 2010 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru nowego podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych - firmy KPMG Audyt Sp. z o.o. Sp.k. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chłodnej 51 (zwanego dalej „KPMG”), wpisanego na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem 3546, któremu powierzone zostało badanie sprawozdań

finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku za 2010 rok. Wybór firmy KPMG Audyt Sp. z o.o. Sp.k. został dokonany zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Upřednio wybranym podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych była firma KPMG Audyt Sp. z o.o. wpisany na listę podmiotów uprawnionych do badania pod nr 458 (zwany dalej „KPMG”), któremu powierzony był przegląd sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku za 2010 rok, zgodnie z decyzją Rady Nadzorczej Banku z dnia 16 marca 2010 roku.

Wynagrodzenie KPMG netto wynikające z zawartych umów (należne lub wypłacone) dotyczące 2010 roku i 2009 roku przedstawia poniższa tabela:

	Dotyczące roku	2010	2009
<i>w tys. zł</i>			
Wynagrodzenia z tytułu badania (1)		607	607
Wynagrodzenia z tytułu przeglądu (2)		255	300
Wynagrodzenie za usługi pokrewne (3)		250	135
		1 112	1 042

- (1) Wynagrodzenia z tytułu badania obejmują kwoty wypłacone lub należne KPMG za usługi związane z badaniem rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego Banku oraz rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku (dotyczące 2010 roku-umowa z dnia 9 listopada 2010 roku).
- (2) Wynagrodzenia z tytułu przeglądu obejmują kwoty wypłacone lub należne KPMG za usługi związane z przeglądem półrocznego jednostkowego sprawozdania finansowego Banku oraz półrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku (dotyczące 2010 roku-umowa z dnia 14 kwietnia 2010 roku).
- (3) Wynagrodzenie za usługi pokrewne obejmują pozostałe kwoty wypłacone KPMG. Obejmują one usługi poświadczające związane z badaniem lub przeglądem sprawozdań finansowych, ale nieuwzględnione w (1) i (2) powyżej.

Pozostałe informacje wymagane Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. Nr 33 poz. 259 z późn. zm.), zostały uwzględnione w sprawozdaniu finansowym Banku.

podpisy Członków Zarządu

09.03.2011 roku
.....
Data

Sławomir S. Sikora
.....
Imię i nazwisko

Prezes Zarządu
.....
Stanowisko/funkcja

.....
Podpis

09.03.2011 roku
.....
Data

Robert Daniel Massey JR
.....
Imię i nazwisko

Wiceprezes Zarządu
.....
Stanowisko/funkcja

.....
Podpis

09.03.2011 roku
.....
Data

Sonia Wędrychowicz-
Horbatońska
.....
Imię i nazwisko

Wiceprezes Zarządu
.....
Stanowisko/funkcja

.....
Podpis

09.03.2011 roku
.....
Data

Witold Zieliński
.....
Imię i nazwisko

Wiceprezes Zarządu
.....
Stanowisko/funkcja

.....
Podpis

09.03.2011 roku
.....
Data

Iwona Dudzińska
.....
Imię i nazwisko

Członek Zarządu
.....
Stanowisko/funkcja

.....
Podpis