

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

Szanowni Państwo,

Z ogromną satysfakcją oddaję w Państwa ręce sprawozdanie z działalności Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2010 rok. Był to dla nas rok wyjątkowy. Obchodziliśmy 140 rocznicę założenia naszej instytucji, najstarszego banku w Polsce. Był to również pierwszy rok wdrażania nowej strategii. Nasze wyniki potwierdzają jej skuteczność.

Dla Polski rok 2010 był okresem wyraźnego przyspieszenia wzrostu gospodarczego. Głównym motorem ożywienia był popyt krajowy, co można uznać za pozytywny sygnał świadczący o trwałym trendzie wzrostowym polskiej gospodarki. Pod koniec roku pojawiły się także oznaki ożywienia w inwestycjach. W ubiegłym roku odnotowano w Polsce, większy niż w innych krajach naszego regionu, napływ inwestycji portfelowych. W efekcie, w 2010 r. nastąpiło nieznaczne umocnienie złotego w stosunku do euro oraz spadek rentowności krajowych obligacji. Miniony rok przyniósł także dalszą poprawę nastrojów na rynku akcji, co odzwierciedlały wzrosty wszystkich głównych indeksów Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. Ponadto, polski rynek finansowy pozostał dosyć odporny na zawirowania związane z kryzysem zadłużenia peryferyjnych krajów strefy euro.

Również Bank Handlowy w Warszawie S.A. może zaliczyć ubiegły rok do udanych. W 2010 wypracował zysk netto w wysokości 748 mln zł, co oznacza wzrost o 42,4% w stosunku do roku poprzedniego. Odnotował także istotny wzrost marży odsetkowej netto do poziomu 3,9%, jednego z najwyższych w sektorze. Z kolei kurs akcji Citi Handlowy na Giełdzie Papierów Wartościowych wzrósł z 71,5 zł na początku do 93,5 zł na koniec 2010 roku, przynosząc najwyższy zwrot z inwestycji wśród banków notowanych na warszawskiej giełdzie, a także jeden z najwyższych wśród dużych spółek giełdowych.

Jednym z priorytetów naszej strategii na lata 2010-2012 jest podniesienie efektywności. Dlatego cieszy mnie fakt, że w 2010 poprawiliśmy kluczowe wskaźniki i już na koniec ubiegłego roku wskaźnik zwrotu na kapitale osiągnął poziom 12,8%, odnotowując tym samym wzrost w porównaniu z końcem 2009 roku aż o 3,5 p.p. Poprawie uległ również wskaźnik zwrotu na aktywach i osiągnął poziom 2%, co stanowi jeden z najlepszych wyników na tle sektora. Utrzymaliśmy także dyscyplinę kosztową a wskaźnik kosztów do dochodów wyniósł 53,4%. W 2010 roku Citi Handlowy wdrożył nowy model biznesowy. Na podstawie wzorców zachowań oraz zakresu współpracy z Bankiem zbudowaliśmy nowe segmenty klientów. Przełożyło się to na wzrost satysfakcji Klientów oraz dalszą poprawę efektywności kosztowej.

W 2010 roku postawiliśmy na jakość obsługi. Oprócz zmiany modelu biznesowego, wdrożyliśmy kilkaset inicjatyw mających na celu jej poprawę. W efekcie, niemal 74% Klientów Citi Handlowy na koniec roku uznało, że jakość oferowanych przez nas usług znacząco się polepszyła. W Sektorze Bankowości Korporacyjnej wprowadzonych zostało wiele usprawnień, m.in. wydłużenie czasu przyjmowania transakcji do realizacji, wprowadzenie usług doradczych w zakresie bankowości elektronicznej, czy wyznaczenie dedykowanych osób lub zespołów do obsługi zleceń Klientów strategicznych. Natomiast Klienci Sektora Bankowości Detalicznej mieli do dyspozycji ulepszony serwis bankowości internetowej Citibank Online, mogli skorzystać z Programu a la carte oraz

wyższych limitów transakcyjnych w oddziałach Citigold. Specjalnie dla Klientów segmentu Gold uruchomiliśmy priorytetowe połączenia i obsługę przez najbardziej doświadczonych Doradców CitiPhone. Dodatkowo, w 2010 Bank intensywnie rozwijał sieć obsługi. Obok 155 istniejących oddziałów, powstało kilkaset punktów Citi Handlowy, m.in. w sieci salonów firmowych Polkomtel, na lotniskach, w centrach handlowych, w warszawskim metrze oraz w salonach prasowych ze sprzedażą biletów komunikacji miejskiej ZTM. Obecnie w ponad 1000 bankomatów oznaczonych logo Citi Handlowy, Klienci mogą wypłacać pieniądze bez opłat oraz sprawdzać saldo na rachunkach w naszym Banku. Dodatkowo, wszystkie bankomaty własne Banku wymienione zostały na tzw. urządzenia dualne, które umożliwiają zarówno wypłatę jak i wpłatę gotówki. Tym samym sieć punktów dostępu do usług Citi Handlowy powiększyła się z prawie 300 do niemal 1400 punktów. W 2010 roku aktywnie działał nasz Rzecznik Klienta, który odpowiada na pytania Klientów, zbiera ich opinie na temat naszych produktów i usług.


W ubiegłym roku wprowadziliśmy również do naszej oferty kilka istotnych innowacji, które wpłynęły na zadowolenie Klientów oraz nierzadko pozwoliły zwiększyć przychody. W 2010 roku Bank wprowadził na rynek CitiFX Pulse, nową internetową platformę kolejnej generacji, która pozwala naszym Klientom na zawieranie transakcji wymiany walutowej on-line po cenach rynkowych. W ubiegłym roku około 65% Klientów zawierających transakcje wymiany walutowej aktywnie korzystało z platformy CitiFX Pulse generując obrót powyżej 21 mld zł. Przełożyło się to na 50% wzrost przychodów z tytułu transakcji walutowych zawieranych on-line w stosunku do roku poprzedniego. Citi Handlowy jako pierwszy bank w Europie opracował i wdrożył rozwiązanie technologiczne integrujące bankową kartę płatniczą i kartę komunikacji miejskiej w postaci Miejskiej Karty Płatniczej Citibank. Klienci Banku mogą kodować na niej imienne bilety długookresowe warszawskiej komunikacji miejskiej oraz używać jej jak tradycyjnej karty płatniczej. Innym przykładem jest wprowadzenie innowacyjnej usługi bankowości mobilnej pod nazwą Citi Mobile, pozwalającej Klientom detalicznym na dostęp do konta bieżącego i konta karty kredytowej z telefonu komórkowego. Klienci mają możliwość wykonywania przelewów, otwierania lokat, podglądu sald oraz kursów walut. Zespół Citi Handlowy wprowadził innowacyjne rozwiązania na poziomie produktów, jak również procesów. Jako pierwsi na polskim rynku wprowadziliśmy do swoich oddziałów nową technologię, dzięki której nowi Klienci mogą uzyskać zbliżeniową kartę debetową do konta oraz Kartę Kredytową Citibank w zaledwie 2 minuty. To rekordowy wynik na rynku. To tylko kilka przykładów wprowadzonych innowacji. Wychodząc naprzeciw, a nawet wyprzedzając oczekiwania naszych Klientów, otworzyliśmy w Łodzi Centrum Badań i Rozwoju Usług Bankowych Citi Handlowy. Zespół Centrum na podstawie analizy preferencji oraz oczekiwań Klientów będzie opracowywał nowatorskie rozwiązania bankowe dostosowane do ich potrzeb. W ubiegłym roku zbudowaliśmy także jedyną na polskim rynku komplementarną ofertę globalnej bankowości inwestycyjnej Citi Investment Banking, która łączy potencjał Citi Handlowy oraz Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A. (DMBH) z globalnymi możliwościami Grupy Citi. Nowy zespół, razem z DMBH, uczestniczył w 2010 r. w kilku spektakularnych transakcjach. Należy tu wymienić m.in. pierwszą ofertę publiczną Giełdy Papierów Wartościowych.

W ubiegłym roku działalność Banku została doceniona i wyróżniona prestiżowymi nagrodami. Uznaniem rynku cieszą się nasze usługi bankowości transakcyjnej. Wartym podkreślenia osiągnięciem ostatniego roku było zdobycie trzech wyróżnień Europrodukt – w XV edycji konkursu, Bank otrzymał nagrody za dyskonto akredytywy, Citi Faktoring, Faktoring Samorządowy. Ponadto, usługi powiernicze Banku zostały wyróżnione prestiżowym tytułem „Top Rated” w kategorii „Leading Clients” w ankiecie przeprowadzanej przez wydawnictwo „Global Custodian”. Bank zajął również pierwsze miejsce w rankingu cenionego magazynu finansowego Euromoney w kategorii obrotu towarowego z klientami korporacyjnymi. Udział Banku w rynku wyniósł 35,8% i był dwukrotnie wyższy od wyniku konkurenta, który zajął drugie miejsce. Miejska Karta Płatnicza Citibank otrzymała tytuł „Najbardziej innowacyjnej polskiej karty 2010 roku” na konferencji Central European Electronic Card. Dodatkowo, Citi Handlowy trafił do czołówki instytucji finansowych w kraju pod względem wdrożonych standardów jakości. Do posiadanych już dwóch międzynarodowych certyfikatów ISO 27001 w zakresie bezpieczeństwa oraz BS 25999 dotyczącego ciągłości biznesu, dołączył kolejny – ISO 20000 w zakresie zarządzania usługami IT.

Bank Handlowy w Warszawie S.A. jako instytucja ze 140-letnią historią, jest firmą łączącą nowoczesną ofertę rozwiązań bankowych z doświadczeniem i najlepszymi tradycjami polskiej przedsiębiorczości oraz dziedzictwem społecznego zaangażowania swoich założycieli. Za pośrednictwem Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy prowadzimy szereg własnych programów z zakresu edukacji finansowej, promocji przedsiębiorczości i wiedzy ekonomicznej, a także ochrony dziedzictwa kulturowego. Wspieramy również wartościowe inicjatywy realizowane przez inne organizacje na terenie całego kraju, w tym szczególnie te o wymiarze lokalnym. Nasz program wolontariatu pracowniczego jest największym programem w Polsce. W ciągu pięciu lat wolontariusze angażując się ponad 9 tysięcy razy przepracowali prawie 55 tysięcy godzin i w ten sposób zrealizowali 720 projektów. To liczby, które mają bezpośrednie przełożenie na zmiany w społeczeństwie. Nasze działania również w ubiegłym roku zostały docenione. Bogdan Zdrojewski, Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego, wyróżnił Fundację odznaką honorową "Zasłużony dla Kultury Polskiej". Citi Handlowy otrzymał tytuł "Dobroczyńca Roku 2009" za prowadzenie kompleksowych działań z zakresu edukacji finansowej społeczeństwa polskiego. Nasz Program Wolontariatu Pracowniczego został uznany za najlepszy program tego typu w ramach polskiej edycji międzynarodowego konkursu Europejskich Nagród Wolontariatu Pracowniczego. Dodatkowo Citi Handlowy ponownie wszedł w skład "RESPECT Index" – prestiżowego indeksu warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych, który służy do mierzenia wartości portfela firm najbardziej odpowiedzialnych społecznie.

Rok 2010 był dla Banku okresem redefiniowania modelu prowadzenia działalności zgodnie z założeniami nowej strategii przyjętej na okres 2010-2012. W 2011 chcemy nadal rozwijać działalność w oparciu o nowy model biznesowy, a naszym priorytetem pozostanie poszerzanie współpracy z obecnymi Klientami. Ważnym celem będzie także wzrost kredytów i depozytów, zarówno w segmencie detalicznym, jak i korporacyjnym. Najwyższa jakość obsługi oraz innowacyjność proponowanych rozwiązań pozostaną czynnikami wyróżniającymi nas na rynku. Naszym głównym założeniem pozostanie 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.

Przekazując Państwu ten raport, pragnę podziękować naszym Klientom i Akcjonariuszom za zaufanie, jakim nas obdarzyli w minionym roku. W imieniu całego Zarządu kieruję słowa uznania do Członków Rady Nadzorczej za merytoryczny nadzór nad działalnością naszej instytucji. Dziękuję także wszystkim pracownikom za ich pracę i zaangażowanie w rozwój oraz umacnianie naszej pozycji.



Sławomir S. Sikora

Prezes Zarządu Banku Handlowego w Warszawie S.A.