

raport 2003 roczny

Spis treści

■ List Prezesa Zarządu Banku Handlowego w Warszawie SA	005
■ Gospodarka polska w 2003 roku	009
■ Wyniki finansowe Banku	017
■ Działalność Banku	029
■ Perspektywy rozwoju Banku	063
■ Istotne czynniki ryzyka związane z otoczeniem Banku i jego działalnością	069
■ Placówki Banku	077
■ Rada Nadzorcza i Zarząd Banku	079
■ Sprawozdanie finansowe	083
■ Opinia Niezależnego Biegłego Rewidenta	219



LIST
PREZESA ZARZĄDU
BANKU HANDLOWEGO
W WARSZAWIE SA

List Prezesa Zarządu Banku Handlowego w Warszawie SA

Szanowni Państwo,

W czerwcu 2003 roku objąłem stanowisko Prezesa Zarządu Banku Handlowego w Warszawie SA — najstarszego z polskich banków, członka największej grupy finansowej na świecie — Citigroup.

Czuję się zaszczycony możliwością przedstawienia Państwu po raz pierwszy sprawozdania z działalności Banku Handlowego w Warszawie SA za rok 2003.

Rok ten zamknął niezwykle ważny dla Banku etap, jakim było połączenie z Citibank (Poland) S.A. i integracja ze strukturami Citigroup. Zakończone sukcesem połączenie obu banków pozwoliło nam powiększyć skalę działania i stworzyło nowe perspektywy rozwoju. Przynależność do Citigroup, a co za tym idzie dostęp do jej doświadczenia i technologii, umożliwiają nam bardziej skuteczne konkurowanie we wszystkich istotnych dla nas segmentach rynku oraz pozyskiwanie nowych grup klientów. To zarazem najważniejsze zadanie, jakie stoi przed Zarządem Banku w najbliższych latach.

Miniony rok przyniósł stopniową poprawę sytuacji gospodarczej w Polsce. Tempo wzrostu produktu krajowego brutto, pobudzone przez dynamicznie rosnący eksport, przyspieszyło do 3,7%, a silny wzrost produkcji przemysłowej przełożył się na wzrost przychodów przedsiębiorstw. W ostatnim kwartale roku — po raz pierwszy od ponad dwóch lat — zanotowano dodatnią dynamikę nakładów na inwestycje. Lepsze wyniki gospodarcze w 2003 roku nie znalazły jeszcze pełnego odzwierciedlenia w wynikach finansowych sektora bankowego, ale pozwalają z optymizmem patrzeć w przyszłość.

Wychodząc naprzeciw pozytywnym tendencjom w gospodarce, zdecydowaliśmy się opracować nowy, średnio-terminowy plan rozwoju Banku. Dokument ten wyznacza kierunki i cele rozwoju naszej instytucji na lata 2004–2006, wśród których pierwszorzędne znaczenie ma wzrost rentowności i efektywności działania.

Pierwszym krokiem w jego realizacji było wdrożenie nowego Modelu Obsługi Klienta w Sektorze Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej.

Kolejny etap, rozpoczęty w ubiegłym roku, to reorganizacja sieci placówek. Projekt ten stanowi wyraz dostosowania się Banku do zmieniającego się modelu świadczenia usług bankowych, w którym coraz większą rolę odgrywa bankowość elektroniczna, internetowa, telefoniczna i kartowa. Po stronie detalicznej głównym elementem reorganizacji jest rozbudowa wybranych oddziałów pod kątem świadczenia usług dla większej liczby klientów oraz dopasowanie sieci, uwzględniając kryterium rentowności placówki. Zmiany dotyczące oddziałów korporacyjnych obejmują głównie konsolidację obsługi klientów detalicznych i korporacyjnych w tej samej placówce. Ponadto w minionym roku Bank kontynuował projekty związane z centralizacją ośrodków rozliczeniowych, w tym zwłaszcza

rozwój działalności Regionalnego Centrum Rozliczeń w Olsztynie, które przejęło obsługę rozliczeń jednostek Citigroup działających w Europie Środkowo–Wschodniej.

Niezależnie od tych wyzwań i zmian zdołaliśmy umocnić naszą pozycję na rynku. Dzięki wdrożeniu szeregu nowatorskich produktów w zakresie transakcyjnej i finansowej obsługi przedsiębiorstw wyznaczyliśmy nowe standardy na rynku lokalnym i umocniliśmy nasz wizerunek jako jednej z najbardziej innowacyjnych instytucji finansowych w Polsce.

W Sektorze Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej kontynuowaliśmy rozwój bazy klientów, zwłaszcza w Pionie Bankowości Przedsiębiorstw. Bank wygrywał przetargi na niemal każdą nową ofertę obsługi transakcyjnej dużych firm.

Umocniliśmy naszą pozycję niekwestionowanego lidera na rynku kredytów konsorcjalnych, biorąc udział w zorganizowaniu dziewięciu konsorcjów kredytowych z łącznym udziałem własnym powyżej 1,0 mld zł. Dzięki uruchomieniu dziewięciu nowych programów emisji, istotnemu wzmocnieniu uległa również nasza rola jako banku wiodącego na rynku emisji krótkoterminowych papierów dłużnych i obligacji przedsiębiorstw. W zakresie produktów Departamentu Skarbu odnotowaliśmy znaczący wzrost operacji walutowych, w tym przede wszystkim strukturyzowanych transakcji pochodnych oraz opcji walutowych — co potwierdziło czołową rolę naszej instytucji na rynku operacji skarbowych.

Uznając znaczenie oraz możliwości, jakie powstają dla banków wraz z wejściem Polski do Unii Europejskiej, rozpoczęliśmy bardzo gruntowne przygotowania do tego wydarzenia. W celu koordynacji podjętych prac nad rozwiązaniami produktowymi, jak również innymi projektami, w tym dostosowaniem do nowych wymogów prawnych, związanych z naszą akcesją, powołaliśmy w Banku stanowisko Dyrektora d/s Unii Europejskiej.

Przedmiotem naszej szczególnej satysfakcji są wyniki Sektora Bankowości Detalicznej, który konsekwentnie rozszerza ofertę produktową, dostosowując ją do potrzeb różnych grup klientów. Na coraz bardziej konkurencyjnym rynku kart kredytowych udało nam się osiągnąć wzrost liczby wydanych kart, utrzymując pozycję lidera rynku z portfelem liczącym prawie pół miliona kart. Wzmoczony wysiłek marketingowy przyczynił się do szybkiego rozwoju biznesu pożyczkowego — liczba udzielonych pożyczek wzrosła w skali całego roku o 64%. Bardzo dobre wyniki sprzedaży osiągnął również Pion CitiFinancial, dowodząc przy tym, jak ważnym atutem naszej instytucji jest możliwość przeniesienia na grunt polski sprawdzonej globalnie strategii biznesowej. Warto podkreślić, że jako pierwsza jednostka Citigroup w Europie wprowadziliśmy ofertę CitiGold Zarządzanie Majątkiem, z którą wiążemy spore nadzieje w zakresie rozwoju bankowości prywatnej. Rosnące wykorzystanie alternatywnych kanałów świadczenia usług bankowych, takich jak Internet czy telecentrum, przyczyniło się do dalszej poprawy efektywności kosztowej biznesu detalicznego. W 2003 roku liczba zarejestrowanych użytkowników bankowości internetowej przekroczyła 150 tys., a udział tego kanału w inicjowaniu transakcji bankowości detalicznej sięgnął 60%.

Rok 2003 był również pomyślny dla spółek prowadzących działalność w ramach Grupy Kapitałowej Banku. Dom Maklerski Banku Handlowego wysunął się na pozycję lidera rynku, Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Banku Handlowego S.A. oraz Handlowy Zarządzanie Aktywami S.A. odnotowały dynamiczny wzrost aktywów powierzonych w zarządzanie, a spółki Handlowy–Leasing S.A. i Citileasing Sp. z o.o. znacząco powiększyły skalę operacji. Obiecające okazały się również wyniki współpracy Banku z Citilnsurance Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., prowadzonej w formule bancassurance.

Jesteśmy dumni, że nasze wysiłki zostały zauważone i docenione przez prestiżowe instytucje finansowe i wydawnictwa. Bank Handlowy w Warszawie SA został uznany za najlepszy polski bank roku 2003, zdobywając tytuł Best Polish Bank 2003 przyznawany przez magazyn The Banker, tytuł Best Bank in Poland 2003 przyznawany przez


Global Finance oraz tytuł Best Bond House od miesięcznika finansowego Euromoney. Naszą ambicją jest, aby zasłużyć na takie wyróżnienia również w tym roku.

Pragnę podkreślić, że żaden z tych sukcesów nie byłby możliwy bez kreatywności, dojrzałości i zaangażowania naszych pracowników, którym składam bardzo serdeczne podziękowania.

W imieniu Zarządu Banku chciałbym podziękować naszym Akcjonariuszom za zaufanie, którym obdarzyli naszą instytucję. Serdeczne podziękowania za bardzo dobrą współpracę kieruję również do Rady Nadzorczej Banku.

Przed Bankiem stoją teraz nowe wyzwania. Naszym najwyższym priorytetem jest rozwój biznesu, umacnianie istniejących relacji, zdobywanie nowych klientów, poszerzanie oferty produktowej oraz dalsza poprawa wyników finansowych. Chcemy wykorzystać nowe struktury i rozwiązania jako podstawę do realizacji naszej strategii.

Mimo że pomagać nam będzie ożywienie gospodarcze, to i tak najwięcej zależeć będzie od jakości i skuteczności naszej pracy. Jestem przekonany, że zrestrukturyzowana organizacja, doświadczeni i zaangażowani pracownicy oraz umiejętne łączenie atutów silnej instytucji lokalnej ze wsparciem udzielanym przez instytucję globalną umożliwią nam realizację naszych zamierzeń.

Sławomir Sikora

Prezes Zarządu



GOSPODARKA
POLSKA
W 2003 ROKU

Gospodarka polska w 2003 roku

Główne tendencje makroekonomiczne

Po dwóch latach stagnacji, w 2003 roku polska gospodarka weszła w fazę ożywienia. PKB wzrósł o 3,7% w porównaniu z 1,4% w 2002 roku. Wobec powolnego odradzania się inwestycji i słabszej w porównaniu z PKB dynamiki konsumpcji, rolę głównego stymulatora wzrostu gospodarczego w 2003 roku przejął eksport.

Po stronie podażowej motorem ożywienia był przemysł, przede wszystkim przemysł przetwórczy. Produkcja sprzedana przemysłu zwiększyła się w 2003 roku o 8,7% w porównaniu z 1,1% w 2002 roku, przy czym tempo jej wzrostu przyspieszało z kwartału na kwartał; w I kw. wzrost wyniósł 4,4%, natomiast w IV kw. — 12,2%. Jeszcze szybciej rosła produkcja przemysłu przetwórczego — w całym 2003 roku o 10,5%, a w ostatnim kwartale o 14,6%. Najwyższa dynamika cechowała działy przemysłu produkujące na eksport; produkcja pojazdów mechanicznych wzrosła w 2003 roku o prawie 31%, mebli o 23%, maszyn i aparatury elektrycznej o blisko 23%. Wydajność pracy w przemyśle wzrosła o 12% przy jednoczesnym spadku przeciętnego zatrudnienia o prawie 3%.

Budownictwo powoli przełamywało tendencje recesyjne. W 2003 roku dynamika produkcji budowlano—montażowej była wprawdzie nadal ujemna, ale jej spadek był blisko dwukrotnie mniejszy niż w 2002 roku (odpowiednio –5,9% wobec –10,5%).

Rosnące tempo aktywności gospodarczej okazało się niewystarczające dla wyraźnej poprawy sytuacji na rynku pracy. Wprawdzie liczba zarejestrowanych bezrobotnych zmniejszyła się o 41,3 tys. osób do 3,18 mln (w 2002 roku wzrosła o 101,9 tys.), ale stopa rejestrowanego bezrobocia pozostała w grudniu 2003 roku na poziomie sprzed roku, czyli 18,0% siły roboczej. Według zweryfikowanych w końcu 2003 roku danych o bezrobociu, (weryfikacja dotyczyła liczby ludności aktywnej zawodowo, która spadła wskutek zmniejszenia się liczby pracujących w rolnictwie) stopa bezrobocia wyniosła na koniec 2003 roku 20%, tyle samo, co przed rokiem.

Zdecydowanej poprawie uległ w 2003 roku stan nierównowagi zewnętrznej gospodarki. Deficyt bilansu obrotów bieżących obniżył się z 6,7 mld USD w 2002 roku do niespełna 4 mld USD, a liczony w relacji do PKB skurczył się odpowiednio z 3,5% do 1,9%. Był to przede wszystkim efekt bardzo wysokiej nadwyżki w obrotach nierejestrowanych (6,9 mld USD w 2003 roku w porównaniu z 4,1 mld USD w 2002 roku), czyli głównie w handlu przygranicznym i bazarowym. Ponadto dzięki bardzo wysokiej dynamice eksportu i umiarkowanej importu zredukowane zostało ujemne saldo bilansu handlowego (o prawie 700 mln USD do 9,2 mld USD). Eksport w ujęciu płatniczym wzrósł o 31,5% r/r w przeliczeniu na USD, import — o 21,4% r/r. Tak wysoka dynamika eksportu była w znacznym stopniu efektem silnej aprecjacji euro w 2003 roku (nominalnie średnio o blisko 21% wobec dolara). W przeliczeniu na walutę europejską wzrost wywozu był mniejszy (8,7%), ale i tak imponujący, zważywszy na bardzo niskie i powoli postępujące ożywienie w gospodarkach naszych głównych partnerów handlowych — krajach Unii Europejskiej. PKB w strefie euro wzrósł w 2003 roku zaledwie o 0,4% r/r (szacunek Komisji Europejskiej), natomiast w Niemczech spadł według wstępnych danych o 0,2% r/r. Przyspieszenie eksportu w tak trudnych warunkach zewnętrznych świadczy o wzroście konkurencyjności polskich towarów zagranicą, osiągniętym nie tylko wskutek aprecjacji euro, ale

również w wyniku przeprowadzonych w polskiej gospodarce w latach 90. reform strukturalnych, przy dużym udziale kapitału zagranicznego.

Poprawie wyniku bilansu obrotów bieżących towarzyszyła poprawa struktury jego finansowania. W 2003 roku deficyt tego bilansu został w pełni sfinansowany napływem zagranicznych inwestycji bezpośrednich, podczas gdy w 2002 roku ich udział wyniósł niespełna 50%.

Oficjalne rezerwy walutowe powiększyły się w 2003 roku o 4,18 mld USD i na koniec grudnia wyniosły niemal 34 mld USD, utrzymując się na wysokim, bezpiecznym poziomie w relacji do importu i zagranicznego długu krótkoterminowego.

Miniony rok był okresem wyraźnego spadku presji inflacyjnej. Średnioroczne tempo wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych wyniosło 0,8% wobec 1,9% w 2002 roku. O spadku zdecydował dużo niższy średnioroczny wzrost cen związanych z mieszkaniem (w tym zwłaszcza cen nośników energii) oraz cen odzieży i obuwia. W ujęciu grudzień do grudnia wzrost cen konsumpcyjnych wyniósł 1,7% i mimo że był wyższy niż przed rokiem (0,8%), nie osiągnął dolnej granicy celu inflacyjnego NBP (2–4%). Wzrost był spowodowany głównie wyższą ceną żywności w następstwie suszy, podczas gdy w 2002 roku ceny żywności spadały. Większy niż w 2002 roku był natomiast wzrost cen produkcji sprzedanej przemysłu — średniorocznie o 2,6% (1,0% przed rokiem), a w ujęciu grudzień do grudnia 3,7% (2,2%) — na co duży wpływ miała deprecjacja złotego.

Ograniczaniu tempa inflacji sprzyjała umiarkowana dynamika agregatów monetarnych oraz płac. Podaż pieniądza M3 wzrosła w 2003 roku o 5,5%. Utrzymało się natomiast wysokie tempo przyrostu pieniądza gotówkowego (wzrost o 17,1% r/r) — efekt malejącego oprocentowania depozytów. Przeciętna nominalna płaca brutto w sektorze przedsiębiorstw wzrosła w 2003 roku o 2,8% wobec wzrostu o 3,4% w roku poprzednim, a jej realny wzrost wyniósł 2,0% wobec 1,5% w roku poprzednim.

Deficyt budżetowy osiągnął na koniec grudnia 2003 roku 37 mld zł (tj. 95,5% planu), czyli 4,6% w relacji do PKB (5,1% w 2002 roku). Zmniejszenie niedoboru budżetowego było możliwe głównie dzięki niższej od zaplanowanej wielkości obsługi zadłużenia krajowego i zagranicznego. Wydatki na obsługę długu od lat pełnią rolę ukrytej rezerwy w bilansowaniu rocznego budżetu. W efekcie zaawansowanie całości wydatków budżetowych wyniosło w 2003 roku 97,3%. Dochody budżetowe osiągnęły 97,7% planu, przy czym najniższe zaawansowanie dotyczyło podatku dochodowego od osób fizycznych (93,9%). Wpływy z podatków pośrednich — stanowiące największą pozycję w dochodach budżetu z udziałem blisko 63% — wyniosły 98,2%, a z podatku dochodowego od osób prawnych 98,7% rocznego planu.

Podstawowe wskaźniki makroekonomiczne

	2003	2002	2001	Zmiana 2003/2002
% zmiana w stosunku do roku poprzedniego				
Produkt krajowy brutto (wzrost realny)	3,7	1,4	1,0	2,3
Spożycie indywidualne	3,1	3,3	2,1	-0,2
Nakłady brutto na środki trwałe	(0,9)	(5,8)	(8,8)	4,9
Produkcja sprzedana przemysłu (wzrost realny)	8,7	1,1	0,6	7,6
Rentowność przedsiębiorstw niefinansowych (w %)	1,7	(0,2)	(0,3)	1,9
Stopa bezrobocia (w %, grudzień)	20,0	20,0	19,4	0,0
Inflacja Grudzień/grudzień				
Wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI)	101,7	100,8	103,6	0,9
Wzrost cen produkcji sprzedanej przemysłu (PPI)	103,7	102,2	101,6	1,5
% PKB				
Deficyt budżetowy	4,5	5,0	4,3	(0,5)
Deficyt obrotów bieżących	1,9	3,5	3,8	(1,6)
mln USD				
Eksport towarów	42 809	32 945	30 275	9 864
Import towarów	52 478	43 297	41 950	9 181
Saldo bilansu handlowego	(9 669)	(10 352)	(11 675)	683
Saldo bilansu obrotów bieżących	(4 018)	(6 700)	(7 166)	2 682

Rynek pieniężny i walutowy

W czerwcu 2003 roku dobiegł końca rozpoczęty w 2001 roku cykl rozluźniania polityki monetarnej. W I półroczu 2003 roku Rada Polityki sześciokrotnie obniżała stopy, do czego skłaniał ją niski poziom inflacji i oczekiwania inflacyjnych oraz powolne tempo ożywienia gospodarczego. Główna stopa referencyjna – tj. 14-dniowych operacji reverse repo – została obniżona o 1,5 pkt. proc. do 5,25%. W II półroczu RPP nie zmieniała już wysokości stóp podstawowych, natomiast obniżyła stopę rezerwy obowiązkowej banków o 1 pkt. proc. do 3,5% (dzięki temu banki zyskały ok. 3 mld zł wolnych funduszy), co stanowi substytut niewielkiej obniżki stóp procentowych.

Niewielka skala korekty stóp podstawowych banku centralnego – każdorazowo o ćwierć punktu procentowego – powodowała utrzymywanie się w całym I półroczu oczekiwania na kolejne obniżki. Efektem dyskontowania tych obniżek przez rynek było utrzymywanie się spadkowej tendencji stóp rynku międzybankowego, przekładające się na niższą oprocentowania złotych depozytów i kredytów przez banki komercyjne. W II półroczu niskowa tendencja stóp rynkowych odwróciła się pod wpływem nasilających się obaw rynku finansowego o możliwość sfinansowania wyższego deficytu budżetowego w 2004 roku i realizację średnioterminowego programu reform fiskalnych. Obawy te wywołały gwałtowny odpływ kapitału portfelowego z rynku papierów dłużnych.

Konsekwencją tych przeciwstawnych tendencji był bardzo umiarkowany spadek stawek WIBOR, zwłaszcza dłuższych. WIBOR 1M obniżył się w 2003 roku o 1,57 pkt. proc., WIBOR 3M o 1,27 pkt. proc., a WIBOR 12M tylko o 0,39 pkt. proc.; w końcu grudnia 2003 roku wysokość tych stawek wyniosła odpowiednio 5,41%, 5,60% i 5,78%. Dużo większy był spadek średnich stawek – przykładowo, średni WIBOR 3M spadł w 2003 roku do 5,69% z 9,0% w 2002 roku.

Poziom stóp rynku międzybankowego zmieniał się również pod wpływem operacji otwartego rynku, mających – w warunkach utrzymującej się nadpłynności sektora bankowego – głównie charakter absorbujący. W skali całego roku saldo operacji otwartego rynku (operacji podstawowych) zmniejszyło się jednak do 6 mld zł z 7,3 mld zł na koniec 2002 roku, co wskazuje na postępujący spadek operacyjnej nadpłynności sektora. W ubiegłym roku NBP przeprowadzał również operacje zmniejszające strukturalną nadpłynność (operacje typu outright), sprzedając na aukcjach skonwertowane obligacje Skarbu Państwa, wyemitowane w 1999 roku w celu zamiany zadłużenia wobec banku centralnego na rynkowe papiery wartościowe. Operacje tego typu były prowadzone przez pierwsze cztery miesiące, a wartość sprzedanych obligacji wyniosła 1,3 mld zł.

W I półroczu 2003 roku utrzymywała się spadkowa tendencja rentowności na rynku bonów skarbowych w wyniku bardzo dużego popytu (ponad 2,5–krotnie wyższego od podaży bonów) wywołanego głównie spodziewanymi obniżkami stóp podstawowych. W II połowie roku obawy budżetowe i fiskalne, rosnące ryzyko polityczne w kraju, a także zawirowania na węgierskim rynku finansowym skłoniły inwestorów do wycofywania się z rynku papierów dłużnych, powodując gwałtowny spadek cen i wzrost rentowności bonów i obligacji skarbowych. W rezultacie średnia ważona rentowność bonów obniżyła się do 4,86% w końcu czerwca z 5,73% w końcu grudnia 2002 roku, a w II połowie roku systematycznie rosła, osiągając 5,97% na koniec roku.

Wydarzenia na rynku papierów dłużnych miały decydujący wpływ na sytuację na rynku walutowym, choć na zmiany kursu złotego silnie oddziaływały również inne czynniki, w tym zwłaszcza polityczne (wymieniając chronologicznie: rozpad koalicji rządowej, wojna z Irakiem, pozytywny wynik referendum akcesyjnego, ryzyko niepowodzenia średniookresowego programu reform fiskalnych wskutek nieprzyjęcia lub znacznego okrojenia go przez parlament). Gwałtowne zwroty w kierunkach przepływu kapitału portfelowego przełożyły się na wyraźny wzrost zmienności kursu złotego, który pogłębił się pod wpływem zmian relacji USD/EUR. Dominującą tendencją była nominalna i realna deprecjacja złotego, przy czym ze względu na silną aprecjację euro na światowym rynku walutowym – nominalny kurs dolar/euro wzrósł o 21% w okresie od stycznia do grudnia 2003 roku – złoty osłabiał się przede wszystkim wobec waluty europejskiej. W relacji do dolara deprecjacja złotego była zdecydowanie słabsza, a okresowo polska waluta wyraźnie wzmacniała się względem waluty amerykańskiej.

Średni nominalny kurs euro wzrósł z 3,8552 PLN/EUR w 2002 roku do 4,3979 PLN/EUR w 2003 roku, co oznacza osłabienie polskiej waluty wobec euro o 14,1%. Średni nominalny kurs dolara obniżył się odpowiednio z 4,0811 PLN/USD do 3,8902 PLN/USD, tym samym złoty wzmocnił się o 4,7% wobec dolara. W relacji do wirtualnego koszyka walutowego (55% euro i 45% dolara) złoty osłabił się o 5,6%. W 2003 roku nastąpiła również realna deprecjacja złotego. Dane Banku Rozliczeń Międzynarodowych (BIS) pokazują, że indeks realnego efektywnego kursu złotego, po wzroście w latach 2001–2002, obniżył się do poziomu z 1999 roku.

Rynek kapitałowy

Rok 2003 był bardzo udany dla inwestorów inwestujących w akcje przedsiębiorstw notowanych na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych (WGPW). W odpowiedzi na coraz silniejsze oznaki ożywienia gospodarczego, znaczący wzrost odnotowały niemal wszystkie indeksy rynku akcji. Główny indeks rynku WIG wzrósł z 14 367 pkt. w końcu 2002 roku do 20 820 pkt. w końcu 2003 roku, tj. o 45%, tym samym zbliżając się do poziomu z pierwszych miesięcy 2000 roku, kiedy trwało poprzednie ożywienie gospodarcze. Największa hossa dała się zaobserwować wśród mniejszych spółek, o czym świadczy fakt, iż dynamika indeksów dużych i średnich spółek była niższa od dynamiki indeksu głównego – indeksy WIG20 i MIDWIG wzrosły w opisywanym okresie w identycznym tempie 34%. Do łask inwestorów powróciły zwłaszcza spółki działające w sektorze zaawansowanych technologii, co

sygnalizuje wzrost indeksów TechWIG o 61% oraz WIG–INFORMATYKA o 43%. Silne zwwyżki cen akcji odnotowano także w branży spożywczej, co przełożyło się na wzrost indeksu branżowego WIG–SPOŻYWCZY o 49%. Na tym tle niezbyt korzystnie prezentowały się notowania banków giełdowych, bowiem indeks branżowy WIG–BANKI zyskał tylko 9%. Rozczarował również słabszy wzrost kursów spółek giełdowych z branży telekomunikacyjnej – indeks WIG–TELEKOMUNIKACJA zyskał 27%.

Powrót hossy na WGPW pociągnął za sobą znaczący wzrost obrotów na rynku akcji. Po spadku tych obrotów w latach 2001 i 2002, ich wartość w 2003 roku wzrosła o 23% do 82,8 mld zł. Wartość obrotów obligacjami uległa potrojeniu, sięgając 12,7 mld zł.

Na koniec 2003 roku na GPW notowane były 203 spółki. W ciągu minionego roku parkiet giełdowy opuściło 19 emitentów, natomiast pojawiło się 6 nowych spółek, wśród nich Bank Austria Creditanstalt – pierwsza zagraniczna spółka na WGPW.

Poprawa koniunktury na rynku akcji pozytywnie wpłynęła na rynek terminowy kontraktów na indeks WIG20. Liczba zawartych kontraktów wzrosła z 3,1 mln szt. w 2002 roku do 4,1 mln szt. w 2003 roku (+35%), a wartość obrotu zwiększyła się z odpowiednio 75,2 mld zł do 113,7 mld zł (+51%).

Mimo ogólnej poprawy sytuacji na giełdzie w 2003 roku, w tym zwłaszcza wzrostu obrotów, liczba brokerów zmniejszyła się z 24 do 21.

Giełdowe indeksy rynku akcji według stanu na 31 grudnia

	2001	zmiana w %	2002	zmiana w %	2003
WIG20	1 208,34	(2,7)	1 175,64	33,9	1 574,04
MIDWIG	1 020,49	(6,9)	950,24	33,6	1 269,34
WIG	13 922,16	3,2	14 366,65	44,9	20 820,07
TechWIG	590,21	(39,7)	356,07	60,6	571,86
NIF	59,01	1,3	59,76	(1,8)	58,71
WIRR	1 763,73	(22,6)	1 365,62	100,7	2 740,68
WIG–PL	13 922,16	3,2	14 366,65	44,9	20 825,02
Subindeksy sektorowe					
BANKI	20 456,77	17,8	24 091,01	8,8	26 221,76
SPOŻYWCZY	8 579,60	47,7	12 668,41	48,8	18 850,71
BUDOWNICTWO	12 214,32	(11,0)	10 876,41	36,5	14 847,47
INFORMATYKA	10 060,76	(6,6)	9 394,70	43,1	13 446,12
TELEKOMUNIKACJA	7 983,22	(24,0)	6 068,25	27,2	7 718,5

ródło: WGPW, Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.

Sektor bankowy

Zysk brutto sektora bankowego wzrósł z 3 827 mln zł w 2002 roku do 4 651 mln zł w 2003 roku, tj. o 22%. Zysk netto sektora wyniósł w 2003 roku 2 512 mln zł, co w porównaniu z 2 338 mln zł w 2002 roku przełożyło się na 7% dynamikę wzrostu. Wolniejszy wzrost zysku netto w porównaniu do zysku brutto był w głównej mierze efektem obniżenia od 1 stycznia 2004 roku stopy podatku dochodowego od osób prawnych z 27% na 19%, które spowodowało konieczność przeliczenia aktywów z tytułu odroczonego podatku według nowej stopy podatkowej. Ujemna w skali całego sektora różnica z tego przeliczenia pomniejszyła wynik finansowy netto. Znaczący wpływ na poziom zysku sektora w 2003 roku miały również straty brutto i netto wykazane przez jeden z banków giełdowych, wynoszące na bazie jednostkowej odpowiednio 1 262 mln zł i 1 567 mln zł. Z wyłączeniem tych strat, wyniki finansowe brutto i netto sektora wzrosłyby odpowiednio o 42% i 48%.

Głównym czynnikiem wzrostu wyniku finansowego sektora był spadek salda odpisów netto na rezerwy z 6,5 mld zł do 4 mld zł, który korespondował ze stabilizacją jakości portfela kredytowego sektora. Według stanu na koniec 2003 roku udział należności zagrożonych w portfelu wyniósł 20,9% wobec 21,1% w końcu 2002 roku. Stabilizacja jakości portfela była efektem poprawy koniunktury gospodarczej w 2003 roku, czego przejawem był m.in. wzrost rentowności przedsiębiorstw.

Rok 2003 przyniósł nieznaczny wzrost tempa akcji kredytowej: kredyty dla osób prywatnych wzrosły o 17% w porównaniu z 14% w 2002 roku, natomiast wzrost kredytów dla podmiotów gospodarczych wyniósł 3% w porównaniu z 1% w 2002 roku. Motorem wzrostu portfela należności od osób prywatnych były kredyty mieszkaniowe, które zwiększyły się o 48%, przekraczając kwotę 30 mld zł. Według stanu na koniec 2003 roku łączna wartość portfela należności od sektora niefinansowego wyniosła 233 mld zł i była o 7% wyższa niż przed rokiem.

Po spadku o blisko 3% w 2002 roku, depozyty sektora niefinansowego wzrosły w 2003 roku o 4% do 288 mld zł. Wzrost ten był efektem dynamicznego, bo aż o 21% w porównaniu z 0% w 2002 roku, przyrostu depozytów przedsiębiorstw przy jednoczesnym ograniczeniu tempa spadku depozytów osób prywatnych do -2% w porównaniu z -3% w 2002 roku. Akumulacja środków finansowych na rachunkach przedsiębiorstw jest charakterystyczna dla początkowej fazy cyklu gospodarczego, z którą mieliśmy do czynienia w 2003 roku. W przypadku sektora przedsiębiorstw faza ta przynosi wzrost przychodów ze sprzedaży i rentowności, przy nadal ograniczonej działalności inwestycyjnej. Z kolei zahamowanie tempa spadku depozytów osób prywatnych do -2%, podczas gdy jeszcze w połowie 2003 roku wynosiło ono -7%, wynikało głównie z przesunięcia przez inwestorów prywatnych części środków z funduszy inwestujących w obligacje z powrotem na rachunki bankowe, w reakcji na spadek cen papierów dłużnych w II połowie 2003 roku.



WYNIKI FINANSOWE
BANKU HANDLOWEGO
W WARSZAWIE SA

Wyniki finansowe Banku

Historyczne zestawienie podstawowych danych finansowych Banku

mln zł	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Suma bilansowa	17 020,1	17 744,4	19 159,9	21 002,5	33 150,4	32 181,6	33 268,6
Kapitał własny*	2 040,8	2 557,8	2 758,4	3 034,8	5 742,1	5 726,4	5 704,5
Kredyty**	8 546,9	9 292,7	10 208,8	10 054,1	14 200,0	13 540,4	13 256,0
Depozyty**	5 460,9	7 084,0	8 733,9	10 166,3	17 370,1	16 699,3	18 504,4
Wynik działalności bankowej	1 353,3	1 191,8	1 330,9	1 555,3	2 074,5	2 099,4	1 891,0
Wynik finansowy netto	577,5	301,5	472,5	204,7	163,6	242,7	242,5
Zysk na jedną akcję zwykłą lub obligację zamienną (w zł)	6,21	3,24	5,08	1,57	1,25	1,86	1,86
Dywidenda na jedną akcję zwykłą lub obligację zamienną (w zł)	1,40	1,00	2,00	1,00	1,25	1,85	1,85
Stopa wypłaty dywidendy	22,51%	30,84%	39,37%	63,83%	99,81%	99,60%	99,67%
Współczynnik wypłacalności	12,7%	13,7%	14,5%	15,6%	21,2%	18,5%	16,0%

* Z wyłączeniem zysku netto bieżącego okresu.

** Należności i zobowiązania od sektora niefinansowego i budżetowego.

Wyniki finansowe Banku w 2003 roku

Rachunek zysków i strat

W 2003 roku Bank Handlowy w Warszawie SA („Bank”) wypracował zysk brutto w wysokości 392,2 mln zł, tj. o 31,2 mln zł lub 8,6% większy w porównaniu z rokiem poprzednim.

Zysk netto Banku za rok 2003 wyniósł 242,5 mln zł i był na poziomie zbliżonym do osiągniętego w roku poprzednim (242,7 mln zł), przy czym rozbieżność między dynamiką zysku brutto i netto wynikała przede wszystkim ze wzrostu obciążenia wyniku finansowego z tytułu podatku dochodowego ze 125,6 mln zł w 2002 roku do 178,0 mln zł w 2003 roku.

Głównym czynnikiem oddziałującym na wzrost wyniku finansowego Banku były malejące odpisy netto na rezerwy celowe na należności zagrożone i zobowiązania pozabilansowe oraz aktualizację wartości aktywów finansowych. W 2003 roku odpisy te wyniosły 187,7 mln zł w porównaniu z 444,0 mln zł w roku poprzednim, tj. o 57,7% mniej.

Przychody ogółem Banku, obejmujące wynik działalności bankowej i pozostałe przychody operacyjne zmniejszyły się w 2003 roku o 198,6 mln zł. (tj. 9,2%) do kwoty 1 968,9 mln zł, podczas gdy koszty ogółem, na które składają się pozostałe koszty operacyjne, koszty działania banku i amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych wzrosły do 1 389,0 mln zł, tj. o 26,5 mln zł (1,9%) w porównaniu z rokiem poprzednim.

Rachunek zysków i strat

w tys. zł	2003	2002	Zmiana	
			tys. zł	%
Przychody z tytułu odsetek	1 373 643	1 780 798	(407 155)	(22,9%)
Koszty z tytułu odsetek	(628 444)	(1 095 028)	466 584	(42,6%)
Wynik z tytułu odsetek	745 199	685 770	59 429	8,7%
Wynik z tytułu prowizji	522 151	503 807	18 344	3,6%
Przychody z udziałów lub akcji, pozostałych papierów wartościowych i innych instrumentów finansowych, o zmiennej kwocie dochodu	64 750	7 933	56 817	716,2%
Wynik operacji finansowych	77 566	388 899	(311 333)	(80,1%)
Wynik z pozycji wymiany	481 361	512 981	(31 620)	(6,2%)
Wynik działalności bankowej	1 891 027	2 099 390	(208 363)	(9,9%)
Pozostałe przychody operacyjne	77 865	68 043	9 822	14,4%
Pozostałe koszty operacyjne	(41 314)	(39 048)	(2 266)	5,8%
Koszty działania banku	(1 119 779)	(1 088 173)	(31 606)	2,9%
Amortyzacja środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych	(155 445)	(162 770)	7 325	(4,5%)
Amortyzacja wartości firmy	(72 445)	(72 445)	–	–
Różnica wartości rezerw i aktualizacji	(187 708)	(444 021)	256 313	(57,7%)
Wynik działalności operacyjnej	392 201	360 976	31 225	8,7%
Wynik operacji nadzwyczajnych	–	1	(1)	(100,0%)
Zysk brutto	392 201	360 977	31 224	8,6%
Podatek dochodowy	(178 030)	(125 580)	(52 450)	41,8%
Udział w zyskach (stratach) netto jednostek podporządkowanych wycenianych metodą praw własności	28 339	7 292	21 047	288,6%
Zysk netto	242 510	242 689	(179)	(0,1%)

Wynik działalności bankowej

W 2003 roku Bank odnotował spadek wyniku działalności bankowej z 2 099,4 mln zł do 1 891,0 mln zł, tj. o 9,9%. Spadek przychodów Banku najsilniej zaznaczył się w wyniku operacji finansowych, który zmniejszył się z 388,9 mln zł do 77,6 mln zł, tj. o 80,1%. Na tak znaczną redukcję tego wyniku złożyły się następujące czynniki:

- spadek wyniku na sprzedaży i rewaluacji dłużnych papierów wartościowych z osiągniętego w sytuacji bezpreceńskiej hossy na rynku obligacji skarbowych w 2002 roku poziomu 168,4 mln zł do 10,4 mln zł w 2003 roku; bezpośrednią przyczyną było odwrócenie się spadkowego trendu rynkowych stóp procentowych w II połowie 2003 roku, a w ślad za tym przecena dłużnych papierów wartościowych. Aby zabezpieczyć się przed potencjalną kontynuacją spadków cen instrumentów dłużnych w ostatnich miesiącach 2003 roku, Bank zawierał specjalne transakcje hedgingowe typu swap na stopę procentową;

- spadek wyniku na operacjach instrumentami finansowymi – zawierającego wynik na transakcjach typu FRA, swap procentowy (IRS), swap procentowo-walutowy bez przekazania kapitału (CIRS), opcja na stopę procentową (IRO), opcja na akcje (Equity Option), opcja na surowce (Commodity Option) i innych instrumentach pochodnych – z 225,3 mln zł w 2002 roku do 14,5 mln zł w 2003 roku.

Negatywny wpływ spadku przychodów z papierów dłużnych i instrumentów finansowych na wynik na operacjach finansowych do pewnego stopnia zneutralizował wzrost wyniku na akcjach i udziałach mniejszościowych, który wyniósł 52,6 mln zł, podczas gdy w 2002 roku poniesiono w tej pozycji stratę w kwocie 12,9 mln zł.

W 2003 roku Bank odnotował wzrost wyniku netto z tytułu odsetek z 685,8 mln zł do 745,2 mln zł, czyli o 8,7%. Wzrost ten zrealizowany został poprzez utrzymanie, a w niektórych przypadkach – jak np. kart kredytowych – nawet powiększenie marży odsetkowej na produktach kredytowych, co przeważało nad efektem zawężenia marży odsetkowej na rachunkach bieżących i depozytach.

Wynik z tytułu prowizji wzrósł z 503,8 mln zł w 2002 roku do 522,2 mln zł w 2003 roku, tj. o 3,6%. Najwyższą dynamikę wzrostu wykazały przychody z opłat i prowizji od produktów ubezpieczeniowych, bankowości transakcyjnej, opłat za wydanie i użytkowanie kart płatniczych i kredytowych oraz opłat za usługi świadczone przez Regionalne Centrum Rozliczeniowe w Olsztynie.

Koszty

Koszty ogółem Banku wzrosły z 1 250,9 mln zł w 2002 do 1 275,2 mln zł w 2003 roku, tj. o 1,9%. Główną przyczyną wzrostu było poniesienie przez Bank dodatkowych kosztów związanych z zawarciem umów z Citibank N.A. o świadczenie usług dotyczących korzystania z systemów informatycznych i z internetowego serwisu obsługi transakcyjnej CitiDirect oraz umowy dotyczącej uczestnictwa pracowników Banku w programach motywacyjnych Citigroup Inc. Dodatkowym czynnikiem stymulującym wzrost kosztów był intensywny rozwój działalności detalicznej prowadzonej pod marką CitiFinancial.

Koszty operacyjne

w tys. zł	2003	2002	Zmiana	
			tys. zł	%
Wynagrodzenia	448 760	399 473	49 287	12,3%
Narzuty na wynagrodzenia i inne świadczenia	82 907	80 155	2 752	3,4%
Koszty personelu razem	531 667	479 628	52 039	10,8%
Koszty rzeczowe	568 963	538 603	30 360	5,6%
Podatki i opłaty	8 060	8 845	(785)	(8,9%)
Składka i wpłaty na Bankowy Fundusz Gwarancyjny	11 089	8 638	2 451	28,4%
Koszty działania banku	1 119 779	1 035 714	84 065	8,1%
Amortyzacja	155 445	162 770	(7 325)	(4,5%)
Koszty operacyjne razem	1 275 224	1 198 484	76 740	6,4%
Rezerwa na restrukturyzację – na koszty osobowe	–	29 332	(29 332)	(100,0%)
Rezerwa na restrukturyzację – na koszty rzeczowe	–	23 127	(23 127)	(100,0%)
Koszty ogółem	1 275 224	1 250 943	24 281	1,9%

Wśród czynników, które wpłynęły na wzrost kosztu personelu o 10,8% wymienić należy:

- realizację zaleceń NBP, zgodnie z którymi zawarto umowy o pracę z osobami wykonującymi dotąd czynności na rzecz Banku, a zatrudnionymi przez firmy zewnętrzne. Dotyczyło to w szczególności osób pracujących w telefonicznym centrum obsługi klienta CitiPhone Sektora Bankowości Detalicznej (190 osób) oraz grupy agentów sprzedaży bezpośredniej w Departamencie Małych Przedsiębiorstw (13 osób);
- nabór pracowników do intensywnie rozwijającego się Pionu CitiFinancial;
- kwietniową podwyżkę płac w Banku, średnio o 4%;
- koszty odpraw przysługujących osobom zarządzającym Bankiem;
- zaksięgowanie rezerwy na koszty związane z uczestnictwem pracowników Banku w programach motywacyjnych Citigroup Inc.

W 2003 roku Bank kontynuował działania restrukturyzacyjne ukierunkowane na poprawę rentowności instytucji poprzez obniżenie kosztów działania. Najważniejsze przedsięwzięcia prowadzone w opisywanym okresie sprawozdawczym to reorganizacja sieci oddziałów Banku (opisana w Rozdziale „Działalność Banku”) oraz realizacja kolejnego etapu redukcji zatrudnienia. Skutki finansowe tych działań w pełni uwidocznia się w latach następnych.

Z początkiem 2003 roku Bank przystąpił do realizacji kolejnego etapu redukcji zatrudnienia, który uzależniony był od pełnego wdrożenia systemu Flexcube dla Sektora Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej, co osiągnięto w grudniu 2002 roku. Ogółem do 30 maja 2003 roku redukcją objęto 470 osób, z czego 343 osób zatrudnionych w Pionie Operacji i Technologii. Pracownikom zwalnianym w ramach zwolnień grupowych zaoferowano pakiety odprawowe oraz szkolenia zawodowe – zgodnie z porozumieniem zawartym w dniu 19 grudnia 2002 roku między Bankiem a związkami zawodowymi działającymi na jego terenie.

Mimo zrealizowania kolejnej fazy zwolnień grupowych, zatrudnienie w Banku wzrosło z 4 902 etatów w grudniu 2002 roku do 4 985 etatów w grudniu 2003 roku. Przyczyniły się do tego opisane powyżej zatrudnienie (tzw. insourcing) grupy pracowników CitiPhone i agentów sprzedaży bezpośredniej oraz wzrost zatrudnienia w Pionie CitiFinancial.

Koszty rezerw celowych i aktualizacji wartości majątku finansowego

Ujemna różnica wartości rezerw i aktualizacji

w tys. zł	2003	2002	Zmiana	
			tys. zł	%
Rezerwy celowe	168 350	359 703	(191 353)	(53,2%)
– podmioty finansowe	(28 024)	17 994	(46 018)	(255,7%)
– podmioty niefinansowe	123 158	316 251	(193 093)	(61,1%)
– pożyczki podporządkowane	68 961	10 410	58 551	562,4%
– inne należności	2 944	–	2 944	–
– zobowiązania pozabilansowe	1 311	15 048	(13 737)	(91,3%)
Rezerwa na ryzyko ogólne	–	–	–	–
Aktualizacja majątku finansowego	19 358	84 318	(64 960)	(77,0%)
Razem różnica wartości rezerw i aktualizacji	187 708	444 021	(256 313)	(57,7%)

2003 rok przyniósł głęboki spadek presji na koszty rezerw celowych. Był to efekt względnej stabilizacji jakości portfela kredytowego Banku, pozyskania nowych zabezpieczeń dla zaangażowań wobec spółek – córek międzynarodowych koncernów (GRB), jak również osiągnięcia już w przeszłości wysokiego poziomu pokrycia ekspozycji kredytowych rezerwami. O tak znacznym spadku kosztu rezerw celowych przesądziła redukcja salda netto odpisów na rezerwy celowe na należności od podmiotów niefinansowych z 316,3 mln zł do 123,2 mln zł, tj. o 61,1%.

Na kwotę 19 358 tys. zł odpisów netto z tytułu aktualizacji wartości majątku finansowego złożyły się odpisy na zaangażowanie kapitałowe w spółkach: Wschodni Bank Cukrownictwa S.A. (10 396 tys. zł), Biuro Informacji Kredytowej S.A. (844 tys. zł), PPU Spomasz Sp. z o.o. (4 059 tys. zł) i Mostostal Zabrze Holding S.A. (8 610 tys. zł) oraz rozwiązanie rezerwy na zaangażowanie w spółkę Budowa Centrum Plac Teatralny Sp. z o.o. (4 551 tys. zł). Utworzenie rezerwy na zaangażowanie w WBC S.A. związane było z udziałem Banku w Programie Naprawczym WBC S.A., w ramach którego Bank objął w posiadanie pakiet akcji WBC S.A., reprezentujący 7,39% kapitału spółki. Nabycie tych akcji za kwotę 14 781 tys. zł zostało sfinansowane na warunkach preferencyjnych przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Z kolei rozwiązanie rezerwy na inwestycję w BCPT Sp. z o.o. nastąpiło wskutek likwidacji tej spółki i przejęcia jej majątku w poczet środków trwałych Banku.

Bank utworzył również dodatkowe rezerwy celowe w kwocie 68 961 tys. zł na należności z tytułu pożyczek podporządkowanych, finansujących działalność specjalnych celowych spółek inwestycyjnych Handlowy Investments S.A. i Handlowy Investments S.a.r.l.

Podatek dochodowy

Istotny wpływ na wysokość zysku netto za 2003 roku miał wzrost obciążenia wyniku z tytułu podatku dochodowego o 52,4 mln zł w stosunku do 2002 roku. Wzrost ten w głównej mierze był efektem obniżenia od 1 stycznia 2004 roku stopy podatku dochodowego od osób prawnych z 27% na 19%, które spowodowało konieczność przeliczenia aktywów z tytułu odroczonego podatku według nowej stopy podatkowej. Różnica z tego przeliczenia, w kwocie 49,7 mln zł, została odniesiona na wynik finansowy netto za bieżący okres sprawozdawczy. W rachunku zysków i strat za 2003 rok Bank nie uwzględnił ulg podatkowych przewidywanych na lata 2007–2009, o których mowa w Porozumieniu z dnia 30 października 2003 roku podpisanym przez Związek Banków Polskich, Ministra Gospodarki, Pracy

i Polityki Socjalnej oraz Ministra Finansów. Bank podjął za to działania zmierzające do ograniczenia negatywnego wpływu obniżenia stawki CIT na wynik finansowy poprzez dokonanie szczegółowego przeglądu rezerw celowych pod kątem przekwalifikowania do kosztów uzyskania przychodu.

Wycena akcji i udziałów w jednostkach podporządkowanych

W 2003 roku zysk netto Banku został powiększony o 28 339 tys. zł z tytułu wyceny aktywów trwałych – istotnych akcji i udziałów w jednostkach podporządkowanych metodą praw własności. Kwota ta w rachunku zysków i strat została wykazana w pozycji „Udział w zyskach/(stratach) netto jednostek podporządkowanych wycenianych metodą praw własności” i złożyła się na nią wycena następujących jednostek: Dom Maklerski Banku Handlowego SA, Handlowy–Leasing S.A., Citileasing Sp. z o.o., Handlowy Zarządanie Aktywami S.A., Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Banku Handlowego S.A., Handlowy Inwestycje Sp. z o.o., Handlowy Inwestycje II Sp. z o.o., Handlowy Investments S.A., Handlowy Investments II S.a.r.l., Bank Rozwoju Cukrownictwa S.A., Polskie Pracownicze Towarzystwo Emerytalne DIAMENT S.A., PKO/Handlowy Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A., Handlowy–Heller S.A., KP Konsorcjum Sp. z o.o. Największą część tej kwoty stanowił wpływ wyceny aktywów netto Citileasing Sp. z o.o. w wysokości 17 424 tys. zł oraz Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych BH S.A. w wysokości 6 963 tys. zł.

Analiza wskaźnikowa

Wskaźniki rentowności i efektywności kosztowej banku

	2003	2002
Stopa zwrotu z kapitału (ROE)*	4,1%	4,1%
Stopa zwrotu z aktywów (ROA)**	0,8%	0,8%
Marża odsetkowa netto (NIM)***	2,3%	2,2%
Koszty/dochody (Cost/Income)****	66,9%	59,5%

* Iloraz zysku netto i średniego stanu kapitałów własnych (łącznie z zyskiem bieżącego okresu) liczonego na bazie miesięcznej;

** Iloraz zysku netto i przeciętnego stanu sumy bilansowej liczonego na bazie miesięcznej;

*** Iloraz wyniku z tytułu odsetek i przeciętnego stanu sumy bilansowej liczonego na bazie miesięcznej;

**** Relacja sumy kosztów działania, amortyzacji i pozostałych kosztów operacyjnych (z wył. amortyzacji wartości firmy) do sumy wyniku działalności bankowej i pozostałych przychodów operacyjnych

Wskaźniki rentowności kapitału i aktywów Banku utrzymały się na poziomie z roku poprzedniego, co było naturalnie efektem stabilizacji wszystkich wielkości finansowych, służących do wyliczenia tych wskaźników, tj. zysku netto oraz średniego salda kapitałów i sumy bilansowej. Poprawa marży odsetkowej na aktywach odzwierciedlała wzrost wyniku odsetkowego. Wskaźnik koszty/dochody pogorszył się przede wszystkim wskutek spadku wyniku działalności bankowej. Mimo to jego wartość kształtowała się na poziomie bliskim średniej dla całego sektora bankowego w Polsce.

Bilans

W 2003 roku Bank odnotował wzrost sumy bilansowej z 32 181,6 mln zł do 33 268,6, tj. o 1 087,0 mln zł lub 3,4%. Wzrost sumy bilansowej Banku w znacznym stopniu napędzał dynamiczny wzrost zobowiązań wobec sektora niefinansowego, które powiększyły się z 16 063,0 mln zł do 18 039,3 mln zł, tj. o 1 976,3 lub 12,3%. Był to głównie efekt wzrostu środków zdeponowanych na rachunkach przedsiębiorstw, które w swojej masie odnotowały w 2003 roku wzrost przychodów ze sprzedaży towarów i usług, lecz jednocześnie wciąż nie decydowały się na poważniejszy wzrost wydatków inwestycyjnych.

Bilans

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Kasa, operacje z bankiem centralnym	1 186 514	979 308	207 206	21,2%
Należności od sektora finansowego*	8 722 903	5 408 047	3 314 856	61,3%
Należności od sektora niefinansowego	13 252 870	13 535 347	(282 477)	(2,1%)
Należności od sektora budżetowego	3 131	5 096	(1 965)	(38,6%)
Dłużne papiery wartościowe*	3 371 706	4 296 398	(924 692)	(21,5%)
Inwestycje kapitałowe*	459 721	598 164	(138 443)	(23,1%)
Pozostałe papiery wartościowe i inne aktywa finansowe*	3 624 437	4 523 450	(899 013)	(19,9%)
Wartości niematerialne i prawne	1 295 012	1 377 477	(82 465)	(6,0%)
— w tym: wartość firmy	1 243 645	1 316 091	(72 446)	(5,5%)
Rzeczowe aktywa trwałe	764 145	816 655	(52 510)	(6,4%)
Inne aktywa	588 148	641 665	(53 517)	(8,3%)
Aktywa razem	33 268 587	32 181 607	1 086 980	3,4%
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	41 145	121 940	(80 795)	(66,3%)
Zobowiązania wobec sektora finansowego	3 826 082	3 448 194	377 888	11,0%
Zobowiązania wobec sektora niefinansowego	18 039 260	16 062 959	1 976 301	12,3%
Zobowiązania wobec sektora budżetowego	465 145	636 294	(171 149)	(26,9%)
Inne zobowiązania z tytułu instrumentów finansowych	3 362 332	4 182 578	(820 246)	(19,6%)
Inne pasywa	1 140 325	1 315 138	(174 813)	(13,3%)
Rezerwy	447 331	445 395	1 936	0,4%
Fundusze własne	5 704 457	5 726 420	(21 963)	(0,4%)
Zysk netto	242 510	242 689	(179)	(0,1%)
Pasywa razem	33 268 587	32 181 607	1 086 980	3,4%

* Pożyczki podporządkowane finansujące spółki inwestycyjne, obligacje zamienne Handlowy Investments S.A. oraz jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych sklasyfikowano do inwestycji kapitałowych.

Aktywa

Przyrost środków finansowych przedsiębiorstw wpłynął także na kształtowanie się aktywnej strony bilansu Banku. Nadwyżka tych środków została bowiem ulokowana na rynku międzybankowym, co znalazło odzwierciedlenie w bardzo silnym wzroście należności od sektora finansowego. Wzrost zasobów finansowych klientów korporacyjnych Banku wpłynął także na poziom należności od sektora niefinansowego, które zmniejszyły się. Stało się tak głównie wskutek redukcji zadłużenia klientów korporacyjnych w rachunkach bieżących.

W 2003 roku Bank zdecydował się skrócić swoją pozycję w obligacjach skarbowych. Decyzja ta podjęta została pod wpływem niekorzystnych wydarzeń na rynku tych papierów w II połowie roku, kiedy to ze względu na obawy o stan finansów publicznych oraz wzrost ryzyka politycznego nastąpiła znaczna przecena tych papierów, a rynek rozpoczął dyktowanie podwyżek stóp procentowych Banku Centralnego.

Z kolei przyrost portfela papierów dłużnych emitowanych przez podmioty niefinansowe wynikał z aktywnej działalności Banku na rynku emisji papierów dłużnych przedsiębiorstw, na którym zajmował on pozycję lidera.

Portfel dłużnych papierów wartościowych*

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Obligacje skarbowe	2 351 931	3 101 129	(749 198)	(24,2%)
Obligacje NBP	384 884	644 489	(259 605)	(40,3%)
Bony skarbowe	146 106	94 534	51 572	54,6%
Certyfikaty depozytowe i obligacje banków	57 221	79 229	(22 008)	(27,8%)
Emitowane przez pozostałe podmioty finansowe	297	2 691	(2 394)	(89,0%)
Emitowane przez podmioty niefinansowe	431 266	374 326	56 940	15,2%
Razem	3 371 706	4 296 398	(924 692)	(21,5%)

* Obligacje zamienne Handlowy Investments S.A. reklasyfikowano do inwestycji kapitałowych.

Realizacja strategii stopniowej redukcji zaangażowań kapitałowych Banku oraz utworzenie dodatkowych rezerw na pożyczki podporządkowane finansujące spółki inwestycyjne Banku wpłynęły na dalszy spadek bilansowej wartości portfela inwestycji kapitałowych w 2003 roku.

Pod koniec 2003 roku aktywną stroną bilansu Banku charakteryzowała wysoka płynność. Relatywnie duży udział miały bowiem aktywa o krótkim okresie zapadalności – jak np. depozyty międzybankowe – oraz aktywa łatwo zbywalne – jak np. dłużne papiery skarbowe. Taka struktura aktywów stanowiła dobrą pozycję wyjściową do rozwinięcia w przyszłości akcji kredytowej na rzecz klientów.

Pasywa

Główną pozycję finansującą aktywa Banku stanowiły zobowiązania wobec klientów z sektora niefinansowego. W 2003 roku pozycja ta dynamicznie wzrosła dzięki depozytom korporacyjnym – jest to rynek, w którym Bank posiada pozycję lidera. Szczególnie szybki wzrost tych depozytów nastąpił w ostatnich miesiącach roku, co związane było z rosnącą płynnością finansową polskich przedsiębiorstw.

W opisywanym okresie sprawozdawczym wielkość zobowiązań wobec sektora finansowego utrzymywała się poniżej wielkości należności od tego sektora. W końcu roku różnica ta przekroczyła 5 mld zł, sygnalizując istnienie w Banku znacznej nadwyżkowej płynności.

Utrzymanie funduszy własnych na poziomie prawie niezmiennym w porównaniu z końcem 2002 roku było efektem przeznaczenia niemal całości zysku netto za rok 2002 na dywidendę dla akcjonariuszy.

Tradycyjnie już istotnym zjawiskiem występującym po obu stronach bilansu Banku jest znaczący udział niezrealizowanych zysków/strat z operacji instrumentami pochodnymi, który odzwierciedla skalę prowadzonych przez Bank pozabilansowych operacji kupna/sprzedaży. Bilansowa wycena tych instrumentów prezentowana jest w pozycji „Pozostałe papiery wartościowe i inne aktywa finansowe” po stronie aktywnej oraz „Inne zobowiązania z tytułu instrumentów finansowych” po stronie pasywnej bilansu.

Kapitały własne i współczynnik wypłacalności

W 2003 roku wielkość kapitałów własnych Banku pozostała stabilna, co było efektem przeznaczenia niemal całości zysku netto za rok 2002 na wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy (241 720 tys. zł). Jedynie drobna część zysku w kwocie 969 tys. zł zasilila kapitał rezerwowy.

Wydarzeniem, które istotnie wpłynęło na strukturę kapitału własnego w opisywanym okresie było powiększenie kapitału zakładowego o 21 736 tys. zł w związku z konwersją na akcje pakietu 5 434 000 Specjalnych Partycypacyjnych Obligacji Zamiennych, będącego własnością Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń S.A.

Kapitały własne

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Kapitał zakładowy	522 638	500 902	21 736	4,3%
Kapitał zapasowy	3 044 585	3 044 585	–	–
Kapitał rezerwowy	1 725 273	1 754 547	(29 274)	(1,7%)
Kapitał z aktualizacji wyceny	21 961	45 968	(24 007)	(52,2%)
Fundusz ogólnego ryzyka bankowego	390 000	390 000	–	–
Inne fundusze uzupełniające*	–	21 736	(21 736)	(100,0%)
Zysk (strata) z lat ubiegłych	–	(31 318)	31 318	(100,0%)
Kapitały własne ogółem	5 704 457	5 726 420	(21 963)	(0,4%)
Fundusze podstawowe	5 682 496	5 658 716	23 780	0,4%
Fundusze uzupełniające	21 961	67 704	(45 743)	(67,6%)

* Specjalne Partycypacyjne Obligacje Zamienne.

Ponadto w dniu 25 czerwca 2003 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło uchwałę w sprawie pokrycia z kapitału rezerwowego straty w kwocie 31 318 tys. zł, wynikającej z zastosowania po raz pierwszy na dzień 1 stycznia 2002 roku wyceny udziałów w jednostkach podporządkowanych metodą praw własności. W sprawozdaniu finansowym Banku na dzień 31 grudnia 2002 roku strata ta została odniesiona na zysk/(stratę) z lat ubiegłych.

W końcu 2003 roku pod względem wielkości kapitałów własnych Bank plasował się na drugiej pozycji w sektorze bankowym. Poziom kapitałów był w pełni wystarczający do zachowania bezpieczeństwa finansowego instytucji oraz zgromadzonych w niej depozytów.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2003 roku jedynym akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% udziałów w kapitale zakładowym Banku i w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy była spółka Citibank Overseas Investment Corporation („COIC”) z siedzibą w New Castle, Stany Zjednoczone, podmiot zależny od Citibank N.A. Podmiot ten posiadał 116 717 574 akcji Banku, reprezentujących 89,33% udział w kapitale zakładowym oraz 89,33% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy. W 2003 roku wielkość udziału COIC zmniejszyła się w efekcie rozwodnienia kapitału zakładowego wskutek zamiany 5 434 000 Specjalnych Partycypacyjnych Obligacji Zamiennych, znajdujących się w posiadaniu Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń S.A., na akcje zwykłe na okaziciela serii B. Podwyższenie kapitału zakładowego Banku w następstwie tej operacji zostało zarejestrowane w dniu 16 czerwca 2003 roku przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIX Wydział Gospodarczy Rejestrowy.

W końcu 2003 roku współczynnik wypłacalności Banku wyniósł 16,04% w porównaniu z 18,53% w końcu 2002 roku. Obniżka współczynnika spowodowana została głównie przez wzrost stawki pomniejszenia funduszy własnych z tytułu wartości niematerialnych i prawnych z 30% w 2002 roku do 60% w 2003 roku (w 2004 roku stawka ta wzrosła do 100%).

Innym czynnikiem, który wpłynął na obniżenie współczynnika wypłacalności było powstanie dodatkowego wymogu kapitałowego w związku z przekroczeniem przez Bank limitu koncentracji wierzytelności wobec podmiotu powiązanego z sektora bankowego. Przekroczenie limitu dotyczyło wierzytelności z portfela handlowego.

Mimo obniżki poziom współczynnika wypłacalności należy uznać za relatywnie wysoki, a poziom kapitałów własnych jako zapewniający bezpieczeństwo środków zdeponowanych w Banku przez klientów.

Współczynnik wypłacalności

Stan na dzień, w tys. zł	31/12/2003	31/12/2002
Bilansowa wartość funduszy własnych	5 704 457	5 726 420
Pomniejszenia, w tym:	1 113 992	780 685
– wartość firmy	746 187	394 827
– inne wartości niematerialne i prawne	30 820	18 415
– udziały w podporządkowanych jednostkach finansowych	344 544	352 070
– fundusz z aktualizacji wyceny aktywów finansowych	(7 559)	15 373
Fundusze własne do wyliczenia współczynnika wypłacalności	4 590 465	4 945 735
Aktywa i zobowiązania pozabilansowe ważone ryzykiem (portfel bankowy)	20 098 770	21 525 850
Całkowity wymóg kapitałowy, w tym:	2 289 828	2 134 678
– wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kredytowego	1 607 902	1 722 068
– wymóg kapitałowy z tytułu przekroczenia limitu koncentracji wierzytelności	317 650	–
– suma wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka rynkowego	364 276	412 610
Współczynnik wypłacalności	16,04%	18,53%



DZIAŁALNOŚĆ BANKU

Działalność Banku

Kredyty i inne zaangażowania obciążone ryzykiem

Akcja kredytowa

W 2003 roku Bank kontynuował ostrożną politykę kredytową, stosując zasady oceny ryzyka kredytowego zgodne ze standardami Citigroup. Mimo przejściowego wzrostu zaangażowania w I połowie 2003 roku, w skali całego roku wystąpił spadek wielkości portfela kredytowego. Według stanu na koniec roku należności brutto od klientów niebankowych wyniosły 15 213,8 mln zł w porównaniu z 15 505,2 mln zł na koniec 2002 roku, tj. o 1,9% mniej.

Podobnie jak w poprzednich latach, trzon portfela kredytowego brutto stanowiły należności od niefinansowych podmiotów gospodarczych. Wartość brutto tych należności spadła w 2003 roku o 296,5 mln zł, tj. 2,3%, głównie w efekcie redukcji zadłużenia klientów korporacyjnych w rachunkach bieżących w grudniu 2003 roku. Mierzony wielkością zaangażowania brutto udział Banku w rynku kredytów korporacyjnych obniżył się z 9,7% do 9,1%.

Należności kredytowe brutto od klientów z sektora niebankowego

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Należności od sektora niefinansowego	14 079 865	14 344 867	(265 002)	(1,8%)
Należności od sektora finansowego	1 131 309	1 155 708	(24 399)	(2,1%)
Należności od sektora budżetowego	2 636	4 664	(2 028)	(43,5%)
Razem	15 213 810	15 505 239	(291 429)	(1,9%)
Niefinansowe podmioty gospodarcze	12 578 169	12 874 634	(296 465)	(2,3%)
Niebankowe instytucje finansowe	1 131 309	1 155 708	(24 399)	(2,1%)
Osoby prywatne	1 486 250	1 365 152	121 098	8,9%
Inne podmioty niefinansowe	15 446	105 081	(89 635)	(85,3%)
Jednostki budżetowe	2 636	4 664	(2 028)	(43,5%)
Razem	15 213 810	15 505 239	(291 429)	(1,9%)
Należności złotowe	10 627 752	10 604 932	22 820	0,2%
Należności walutowe	4 586 058	4 900 307	(314 249)	(6,4%)
Razem	15 213 810	15 505 239	(291 429)	(1,9%)

Należności bez odsetek należnych

Przeważająca część zaangażowania kredytowego Banku wobec niebankowych podmiotów finansowych dotyczyła finansowania spółek zależnych Banku świadczących usługi leasingowe (Handlowy–Leasing S.A. i Citileasing Sp. z o.o.). Według stanu na 31 grudnia 2003 roku łączna wartość należności wobec tych podmiotów wyniosła 733,8 mln zł

w porównaniu z 832,7 mln zł w końcu 2002 roku. Zasady kredytowania przez Bank jednostek Grupy Kapitałowej Banku są identyczne jak dla klientów zewnętrznych.

W 2003 roku utrzymywał się wzrostowy trend należności od osób prywatnych, których głównym składnikiem jest portfel zadłużenia klientów z tytułu użytkowania kart kredytowych. W końcu grudnia 2003 roku wartość brutto portfela należności z tytułu kart kredytowych wyniosła 835,9 mln zł wobec 752,6 mln zł w końcu 2002 roku (wzrost o 11,1%). Wzrost portfela należności od osób prywatnych wspierały ponadto bardzo dobre wyniki sprzedaży pożyczek typu Personal Installment Loan oferowanych przez Sektor Bankowości Detalicznej oraz pożyczek CitiFinancial. Udział Banku w rynku kredytów dla osób prywatnych (mierzony wielkością należności brutto z wyłączeniem kredytów mieszkaniowych, których Bank nie posiadał w ofercie w 2003 roku) wzrósł w 2003 roku z 3,3% do 3,5%.

W 2003 roku zaobserwowano jedynie nieznaczne zmiany w strukturze walutowej portfela kredytowego. Udział kredytów walutowych zmniejszył się z 31,6% do 30,1%, przy czym należy jednak pamiętać, że duża część tych kredytów denominowana jest w euro, które w 2003 roku aprecjonowało wobec złotego aż o 17,3%. Bank udziela kredytów walutowych wyłącznie klientom dysponującym naturalnym zabezpieczeniem przed ryzykiem kursowym w postaci wpływów eksportowych w walucie obcej lub takim, którzy – według oceny Banku – są w stanie zaabsorbować ryzyko deprecjacji polskiej waluty bez znaczącego pogorszenia swojej sytuacji finansowej.

Bank regularnie kontroluje koncentrację swojego portfela zaangażowań, dążąc do uniknięcia uzależnienia portfela od wąskiej grupy klientów. Według stanu na 31 grudnia 2003 roku w portfelu bankowym nie występowało żadne zaangażowanie wykraczające poza ustawowe limity koncentracji wierzytelności. Największe zaangażowanie dotyczyło finansowania jednej ze spółek leasingowych należących do Banku.

Jakość portfela kredytowego

W 2003 roku Bank odnotował względną stabilizację wskaźników jakości portfela kredytowego. Udział należności zagrożonych w portfelu brutto zwiększył się w tym okresie nieznacznie z 29,4% do 29,8%.

Wskaźniki jakości portfela kredytowego

Wg stanu na dzień	31/12/2003		31/12/2002	
	tys. zł	Udział %	tys. zł	Udział %
Należności brutto od podmiotów niebankowych				
wg jakości zaangażowań				
W sytuacji normalnej	9 053 548	59,5%	9 245 925	59,7%
Pod obserwacją	1 625 103	10,7%	1 694 536	10,9%
Zagrożone	4 535 159	29,8%	4 564 778	29,4%
– poniżej standardu	709 186	4,7%	1 096 069	7,1%
– wątpliwe	1 935 282	12,7%	1 889 792	12,2%
– stracone	1 890 691	12,4%	1 578 917	10,2%
Razem należności od sektora niebankowego	15 213 810	100,0%	15 505 239	100,0%

Należności bez odsetek należnych

Istotna część należności zagrożonych była klasyfikowana przez Bank jako zagrożone z powodu budzącej zastrzeżenia sytuacji finansowej kredytobiorców, niezależnie od tego czy obsługiwali oni terminowo swoje zadłużenie lub czy należności te były zabezpieczone gwarancjami spółek posiadających wysokie oceny ratingowe. Zależność ta znajduje potwierdzenie w wysokości wskaźnika udziału należności przeterminowanych (tj. charakteryzujących się opóźnieniem w spłacie powyżej 30 dni) w portfelu brutto, który dla podmiotów niefinansowych wyniósł w końcu roku 11,6%, a więc grubo poniżej udziału wskaźnika należności zagrożonych.

Inną użyteczną miarą jakości portfela kredytowego Banku jest wielkość należności znajdujących się w restrukturyzacji bądź windykacji. Według stanu na koniec grudnia 2003 roku było to 2 117 mln zł, tj. o 15 mln zł lub 0.7% mniej niż w końcu 2002 roku, a tym samym ponad dwukrotnie mniej od całkowitej wartości należności zagrożonych.

Jednostki odpowiedzialne za zarządzanie tymi należnościami, tj. Departament Restrukturyzacji w Pionie Zarządzania Ryzykiem oraz Biuro Restrukturyzacji i Windykacji w Pionie Bankowości Przedsiębiorstw, zatrudniały łącznie 29 osób. W opisywanym okresie szczególnie dobrymi wynikami mógł pochwalić się Departament Restrukturyzacji, który zdołał odzyskać znaczące kwoty złych długów.

Według stanu na 31 grudnia 2003 roku kwota rezerw celowych utworzonych na zaangażowania zagrożone wyniosła 1 505,9 mln zł i spełniała wymogi określone przepisami Narodowego Banku Polskiego. Bank posiadał ponadto rezerwę na ryzyko ogólne w kwocie 300 mln zł utworzoną w latach poprzednich, która stanowiła dodatkowe zabezpieczenie przed ryzykiem nie pokrytym rezerwami celowymi. Wskaźniki pokrycia należności rezerwami utrzymywały się na stabilnym poziomie. Należy zwrócić uwagę, że na poziom tych wskaźników w sposób szczególny wpływa fakt posiadania przez Bank dużego zaangażowania wobec klientów, będących spółkami–córkami międzynarodowych koncernów (tzw. segment Global Relationship Banking). Zgodnie z wymogami NBP obowiązującymi w 2003 roku, spółki te klasyfikowano pod kątem ryzyka kredytowego jako samodzielne podmioty, niezależnie od tego, że należności od tej grupy klientów zabezpieczane były zazwyczaj gwarancjami uzyskanymi od zagranicznych spółek–matek. W efekcie według stanu na 31 grudnia 2003 roku 1 262 mln zł należności brutto od klientów GRB sklasyfikowanych było jako poniżej standardu lub wątpliwe.

Rezerwy na należności kredytowe od klientów sektora niebankowego

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Rezerwy celowe na należności	1 505 931	1 470 434	35 497	2,4%
– pod obserwacją	–	–	–	–
– zagrożone	1 505 931	1 470 434	35 497	2,4%
Rezerwa na ryzyko ogólne	300 000	300 000	–	–
Razem rezerwy	1 805 931	1 770 434	35 497	2,0%
Wskaźnik pokrycia rezerwami należności ogółem	11,9%	11,4%		
Wskaźnik pokrycia rezerwami należności zagrożonych	39,8%	38,8%		

W 2003 roku Bank dokonał spisania, w ciężar utworzonych wcześniej rezerw kredytowych, należności nieściągalnych na łączną kwotę 54 635 tys. zł.

Zaangażowania pozabilansowe

Zobowiązania pozabilansowe warunkowe udzielone

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Gwarancje	3 020 936	2 738 719	282 217	10,3%
Akredytywy własne	160 337	187 117	(26 780)	(14,3%)
Akredytywy obce potwierdzone	16 969	12 013	4 956	41,3%
Kredyty przyrządzone	8 034 233	6 662 409	1 371 824	20,6%
Lokaty do wydania	3 179 425	—	3 179 425	—
Inne dotyczące finansowania	646 991	—	646 991	—
Razem	15 058 891	9 600 258	5 458 633	56,9%
Rezerwy na zobowiązania pozabilansowe	145 019	145 307	(288)	(0,2%)
Wskaźnik pokrycia rezerwami	0,96%	1,51%		

W 2003 roku Bank odnotował duży wzrost udzielonych zobowiązań pozabilansowych. Zadecydowała o tym kwota 3 179,4 mln zł ujęta w pozycji „Lokaty do wydania”, reprezentująca lokaty międzybankowe, dla których termin realizacji związany jest jedynie z czasem niezbędnym do technicznego przygotowania przepływu środków.

Silny wzrost kredytów przyrzeczonych o 1 371,8 mln zł (20,6%) odzwierciedlał spadek zadłużenia klientów w rachunkach bieżących, w efekcie którego zmniejszyło się wykorzystanie limitów dostępnego dla klientów zadłużenia w rachunkach bieżących.

Obserwowany w 2003 roku spadek wartości akredytyw własnych odzwierciedla malejący popyt na ten instrument, co związane było z rosnącym wykorzystaniem prostszych metod regulowania należności z tytułu handlu, jak np. polecenie zapłaty.

Fundusze zewnętrzne

Według stanu na 31 grudnia 2003 roku łączna wartość funduszy zewnętrznych Banku wynosiła 22 287,7 mln zł i była o 2 116,6 mln zł (10,5%) wyższa niż w końcu 2002 roku. Największy udział we wzroście finansowania zewnętrznego działalności Banku miały zobowiązania wobec sektora niefinansowego, które zwiększyły się o 1 991,9 mln zł (12,5%). Był to głównie efekt dynamicznego przyrostu depozytów przedsiębiorstw w ostatnim miesiącu 2003 roku, związanego z rosnącą nadwyżką płynności finansowej tego sektora. Dodatkowym czynnikiem wspierającym pozyskiwanie depozytów korporacyjnych była bogata oferta bankowości transakcyjnej, w której Bank tradycyjnie dzierży pozycję rynkowego lidera.

Impuls wzrostowy na rynku depozytów przedsiębiorstw okazał się na tyle silny, że wzrosły również depozyty terminowe, które w warunkach niskich stóp procentowych wykazują tendencję malejącą, notabene zauważalną jeszcze w I półroczu 2003 roku.

Wzrost zobowiązań od niefinansowych podmiotów gospodarczych w 2003 roku wystąpił w całym sektorze bankowym, w związku z czym udział Banku w tym rynku pozostał stabilny na poziomie 15% (pozycja nr 1 w sektorze).

Fundusze zewnętrzne

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Zobowiązania wobec Banku Centralnego	40 816	121 344	(80 528)	(66,4%)
Zobowiązania wobec sektora finansowego	3 806 003	3 430 715	375 288	10,9%
Zobowiązania bieżące	2 343 320	1 886 237	457 083	24,2%
Zobowiązania terminowe	1 462 683	1 544 478	(81 795)	(5,3%)
– depozyty bankowe	611 635	472 923	138 712	29,3%
– kredyty otrzymane	545 332	522 103	23 229	4,4%
– depozyty terminowe instytucji niebankowych	305 716	549 452	(243 736)	(44,4%)
Zobowiązania wobec sektora niefinansowego	17 976 054	15 984 177	1 991 877	12,5%
Zobowiązania bieżące	8 877 277	7 548 770	1 328 507	17,6%
Zobowiązania terminowe	9 098 777	8 435 407	663 370	7,9%
Zobowiązania wobec sektora budżetowego	464 801	634 793	(169 992)	(26,8%)
Zobowiązania bieżące	304 107	410 686	(106 579)	(26,0%)
Zobowiązania terminowe	160 694	224 107	(63 413)	(28,3%)
Razem fundusze zewnętrzne	22 287 674	20 171 029	2 116 645	10,5%

Bez odsetek do zaplacenia

W 2003 roku zahamowany został spadkowy trend depozytów osób prywatnych, utrzymujący się od końca 2001 roku z powodu obniżek oprocentowania i wprowadzenia podatku od dochodów z lokat bankowych osiągniętych przez osoby prywatne. Ponowny przypływ oszczędności osób prywatnych do Banku związany był głównie z wycofaniem się klientów detalicznych z inwestycji w fundusze inwestycyjne papierów dłużnych. Klientów zniechęcały coraz niższe stopy zwrotu z tych funduszy – spowodowane głównie przez spadek cen obligacji zapoczątkowany w II półroczu 2003 roku.

Ogółem udział Banku w rynku depozytów osób prywatnych wzrósł w 2003 roku z 2,9% do 3,0%.

Obserwowany w 2003 roku spadek depozytów od sektora budżetowego w dużym stopniu był wynikiem nasilającej się konkurencji w obsłudze podmiotów budżetowych ze strony banków kontrolowanych przez Skarb Państwa. M.in. jednostki budżetowe zostały zwolnione z obowiązku ogłaszania przetargu na obsługę bankową, jeśli zdecydowały się zlecić taką obsługę Bankowi Gospodarstwa Krajowego S.A. Udział Banku w rynku depozytów sektora budżetowego zmniejszył się w opisywanym okresie z 3,1% do 2,3%.

Zobowiązania wobec klientów niebankowych

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Zobowiązania wobec:				
Osób prywatnych	5 977 170	6 013 546	(36 376)	(0,6%)
Niefinansowych podmiotów gospodarczych	11 133 152	9 066 496	2 066 656	22,8%
Instytucji niekomercyjnych	830 607	890 373	(59 766)	(6,7%)
Niebankowych podmiotów finansowych	1 802 576	1 363 253	439 323	32,2%
Sektora budżetowego	464 801	634 793	(169 992)	(26,8%)
Zobowiązania na przejściowej ewidencji	35 126	13 762	21 364	155,2%
Razem	20 243 432	17 982 223	2 261 209	12,6%
Bieżące	10 678 242	8 773 258	1 904 984	21,7%
Terminowe	9 565 190	9 208 965	356 225	3,9%
Razem	20 243 432	17 982 223	2 261 209	12,6%
Złotowe	14 927 513	12 985 687	1 941 826	15,0%
Walutowe	5 315 919	4 996 536	319 383	6,4%
Razem	20 243 432	17 982 223	2 261 209	12,6%

Bez odsetek do zaplacen

Bankowość transakcyjna

Bank posiada bogatą, kompleksową i nowoczesną ofertę produktową w zakresie obsługi finansowej i transakcyjnej przedsiębiorstw. Równoległe ze świadczeniem tradycyjnych usług – takich jak np. prowadzenie rachunków bieżących, realizacja przelewów krajowych i zagranicznych, przyjmowanie depozytów, udzielanie kredytów w rachunku bieżącym – Bank prowadzi intensywną rozbudowę oferty i akwizycję klientów w grupie bardziej wyrafinowanych produktów bankowości transakcyjnej, w tym zwłaszcza bankowości elektronicznej i internetowej. Rozwój tej działalności prowadzony jest we współpracy z Citigroup Global Transaction Services.

W 2003 roku oferta Banku w obszarze zarządzania środkami finansowymi przedsiębiorstw obejmowała następujące grupy produktowe:

- bankowość elektroniczna i internetowa,
- zarządzanie należnościami,
- zarządzanie płynnością,
- płatności,
- finansowanie handlu,
- obsługa handlu.

Bankowość elektroniczna i internetowa

W obszarze bankowości internetowej Bank odnotował dynamiczny wzrost wykorzystania platformy transakcyjnej CitiDirect, będącej sztandarowym kanałem internetowej obsługi klientów korporacyjnych w zakresie produktów bankowości transakcyjnej. Ogółem w końcu 2003 roku obsługiwano 5 957 instalacji CitiDirect, w porównaniu z 3 170 na początku roku. Atutem pakietu CitiDirect jest możliwość dostępu do rachunku bankowego firmy – klienta w czasie rzeczywistym i wykonywania całej gamy transakcji za pomocą komputerowego połączenia z Internetem bezpośrednio z siedziby klienta. CitiDirect posiada ponadto rozbudowane opcje raportowania oraz importu/eksportu danych. Najwyższy poziom bezpieczeństwa systemu zapewniają nowoczesne techniki szyfrowania danych. Docelowo w ramach CitiDirect obsługiwani będą wszyscy klienci korporacyjni korzystający z usług bankowości elektronicznej (w tym m.in. użytkownicy systemów Goniec i MTMS32 oferowanych odpowiednio przez Bank Handlowy w Warszawie SA i Citibank (Poland) S.A. przed fuzją). W końcu 2003 roku Bank obsługiwał łącznie 13,0 tys. instalacji bankowości internetowej u klientów korporacyjnych. Wszystkie systemy bankowości elektronicznej użytkowane przez klientów Banku zostały dostosowane do wymogów standardu NRB/IBAN. Wysoki poziom oferty bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych został doceniony przez ekspertów prestiżowego magazynu „Global Finance”, którzy po raz kolejny przyznali Bankowi tytuł „Best Corporate/Institutional Internet Bank in Poland 2003”.

W 2003 roku prowadzone były intensywne działania, mające na celu ograniczenie wymiany dokumentów papierowych pomiędzy Bankiem i jego klientami. Znaczącym osiągnięciem było wprowadzenie w marcu elektronicznej dystrybucji wyciągów do klientów korporacyjnych Banku i konwersja w ciągu roku około 20% całkowitej liczby wyciągów na tę metodę. Gama usług elektronicznej dystrybucji wyciągów obejmowała e-wyciągi – tj. dystrybucję wyciągów w formacie PDF za pośrednictwem platformy CitiDirect, Wyciągi e-mail – czyli wysyłkę wyciągów w formacie PDF za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także Elektroniczne Archiwum Wyciągów i Awiz – czyli archiwizację wyciągów na płycie CD-ROM. W grudniu 2003 roku z usług tych korzystało ponad 2,5 tys. klientów Banku, z czego 2,0 tys. za pośrednictwem platformy CitiDirect.

Zarządzanie należnościami

W obszarze zarządzania należnościami Bank wypracował alternatywę dla długich kolejek w punktach przyjmujących wpłaty klientów indywidualnych. Jest nią Unikasa – Sieć Obsługi Płatności, nowy produkt wdrożony na przełomie 2002 i 2003 roku, który pozwala zaoszczędzić czas i pieniądze płatnika. Ideą produktu jest możliwość regulowania rachunków przez osoby indywidualne przy okazji wizyty np. w hipermarkecie, czy też na stacji paliw. W roku 2003 siecią Unikasa objętych zostało już kilkaset lokalizacji. Współpraca została nawiązana m.in. z takimi sieciami jak: Geant Polska, Leader Price i Tesco. Ponadto wspólnie z PKN Orlen i Statoil Polska uruchomiony został pilotażowy program umożliwiający przyjmowanie płatności również na stacjach benzynowych. Obecnie działa blisko 100 punktów na stacjach benzynowych, które pod szyldem „Unikasa – tu zapłacisz rachunki” realizują faktury masowych wierzycieli. Dążąc do rozszerzenia wachlarza rachunków, jakie można regulować w Unikacie, Bank nawiązał współpracę z największymi masowymi wierzycielami w kraju.

W 2003 roku obserwowany był dalszy, znaczący wzrost wykorzystania systemu obsługi płatności masowych Speed-Collect. System ten umożliwia klientom korporacyjnym Banku automatyczne rozksięgowywanie wpływów od odbiorców i uzgadnianie sald na rachunkach. System oferowany jest m.in. operatorom telefonii komórkowej i stacjonarnej, operatorom telewizji kablowych, dystrybutorom energii elektrycznej i gazu, czy też firmom ubezpieczeniowym. W odniesieniu do 2002 roku odnotowany został znaczący wzrost ilości procesowanych transakcji jak i wzrost przychodów prowizyjnych na tym produkcie. Liczba transakcji przetworzonych w 2003 roku w ramach świadczenia usługi

SpeedCollect wyniosła 121,6 mln, tj. o 40% więcej niż w roku poprzednim. System SpeedCollect został w pełni do– stosowany do procesowania transakcji w nowym formacie rachunku bankowego IBAN/NRB. Funkcjonalność systemu została rozszerzona o nowy moduł – SpeedCollect Plus – system, który umożliwia uzgodnienie w siedzibie Banku tzw. „płatności wątpliwych”. Obecnie, dzięki porównaniu płatności spodziewanych przez klienta z płatnościami za– księgowanymi na jego rachunku, Bank poddaje korekcie wpłaty dotychczas nierozpoznane np. z powodu błędnych danych, księgowani zbiorczych, czy też wpłat częściowych.

Rok 2003 upłynął także pod znakiem silnego rozwoju Polecenia Zapłaty. Bank współtworzył koalicję na rzecz Polecenia Zapłaty i aktywnie w niej uczestniczy. Koalicja ta jest wspólną inicjatywą podjętą przez usługodawców oferujących swoim klientom Polecenie Zapłaty. Są to banki obsługujące Polecenie Zapłaty oraz Krajowa Izba Rozliczeniowa pod patronatem Związku Banków Polskich. Celem koalicji jest promowanie i informowanie o polece– niu zapłaty jako usłudze. W roku 2003 Bank uruchomił usługę Polecenia Zapłaty dla kilkudziesięciu nowych klientów m.in. operatorów telefonicznych, dystrybutorów energii elektrycznej i gazu oraz ubezpieczycieli. Wspólna inicjatywa Pionu Bankowości Transakcyjnej oraz sektora Bankowości Detalicznej zaowocowała wdrożeniem aktywacji Polecenia Zapłaty przez telefon. Bank wprowadził ten typ usługi jako pierwszy bank w Polsce, wyznaczając w ten sposób nowy kierunek rozwoju usługi. Efektem tych działań było podwojenie liczby transakcji obsługiwanych przez Bank do 2,85 mln, co pozwoliło umocnić pozycję lidera na rynku Poleceń Zapłaty z udziałem 57% w grudniu 2003 roku.

Zarządzanie płynnością

Rok poprzedni był znaczący także dla produktów zarządzania płynnością. W 2003 roku zaobserwowano, iż część deponentów zaczęła przykładać większą wagę do optymalizacji lokowania swoich środków i coraz częściej decydo– wała się na zakup jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, Bank zawarł umowę dystrybucyjną z TFI Banku Handlowego S.A. Na mocy tej umowy klienci mogą za pośrednictwem Banku otwierać rejestry w funduszu inwestycyjnym CitiPłynnościowy SFIO, stanowiącym alternatywę dla lokowania środków w lokaty typu overnight lub kilkudniowe. W ciągu roku Bank pozyskał kilkudziesięciu klientów, którzy zainwestowali w nowy produkt, charakteryzujący się wysoką płynnością i możliwością dywersyfikacji inwesto– wanych środków. Aby przekonać niezdecydowanych klientów, Bank wprowadził nowy produkt „Lokatę MIX”, który jest połączeniem inwestowania nadwyżek finansowych klientów w lokatę terminową oraz jednostki uczestnictwa CitiPłynnościowy SFIO.

Produktem służącym do zarządzania płynnością klientów działających globalnie oraz zarządzających swoją płynnością na poziomie międzynarodowego holdingu jest Cross–Border Pooling. W stworzonym dla celów tego produktu centrum finansowym w Citibanku w Londynie następuje wirtualna koncentracja środków pieniężnych, pochodzą– cych od poszczególnych spółek, prowadzących swoją działalność na całym obszarze Unii Europejskiej i innych krajów Europy. Produkt opiera się na systemie automatycznych przeksięgowani pomiędzy Citibankiem w Londynie a Citibankiem w kraju pochodzenia spółki. W ubiegłym roku Bank wdrożył do Cross–Border Pooling pierwszego klienta, stając się tym samym jedynym na rynku polskim bankiem oferującym tego typu rozwiązanie.

Płatności

W związku z rosnącą potrzebą lepszego zabezpieczenia transakcji w obrocie gospodarczym, Bank wprowadził do portfela swoich usług Rachunki Zastrzeżone. Usługa ta ma za zadanie zabezpieczyć zarówno interesy nabywcy, jak i dostawcy. Środki zdeponowane na Rachunku Zastrzeżonym są uwalniane na rzecz jednej ze stron transakcji po spełnieniu warunków określonych w umowie Rachunku Zastrzeżonego. Decyzję o wypłacie środków podejmuje Bank, który bierze na siebie obowiązek weryfikacji dokumentów stanowiących podstawę wypłaty środków.

W 2003 roku nastąpiło znaczne rozszerzenie oferty produktowej w zakresie obsługi gotówkowej przedsiębiorstw. Wprowadzono dodatkową usługę, podnoszącą konkurencyjność i kompletność produktu – konwoje gotówki. Bank rozpoczął współpracę z firmą konwojującą, która odbiera gotówkę z siedziby klienta i deponuje ją w jednostkach Banku. W marcu 2003 roku została wdrożona promocyjna oferta deponowania gotówki dla klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. Dzięki temu do końca 2003 roku podpisano 118 nowych umów świadczenia obsługi gotówkowej. Bank zanotował również wzrost ilości przeliczanej gotówki o 22% w porównaniu z 2002 rokiem. Bank rozszerzył ponadto współpracę z firmą świadczącą usługi w zakresie liczenia i sortowania gotówki. W rezultacie firma przejęła obsługę 13 placówek przeliczania gotówki, a 3 inne pozostały w rękach Banku. Dla porównania w 2002 roku było to odpowiednio 5 i 16 placówek.

W roku 2003 Biuro Zarządzania Produktami Kartowymi rozszerzyło ofertę kart Citibank Business o Debetową Kartę Citibank Business. Wydarzenie to miało ogromne znaczenie ze względu na fakt, iż tego typu produkt został wydany po raz pierwszy na świecie w ramach Citigroup. Nastąpił również dalszy rozwój Przedpłaconych Kart Płatniczych. Podpisano 13 nowych umów na wydanie Przedpłaconych Kart Płatniczych w ramach programów lojalnościowych i promocyjnych, co skutkowało wydaniem 12 329 kart. Dodatkowo podpisano 66 umów na wydanie Elektronicznych Bonów Towarowych i w ramach tych projektów wydano 105 856 kart. Ogółem 80 klientów instytucjonalnych Banku wykorzystало karty przedpłacone w programów lojalnościowych lub skorzystało z opcji elektronicznego bonu towarowego. Były wśród nich takie instytucje jak Amica Wronki, Carlsberg Okocim, Nestlé Polska, Polfa Kutno S.A., ICI Polska Sp. z o.o., Electrolux Poland Sp. z o.o., Bosch–Siemens, British American Tobacco Polska, General Motors/Opel, Śnieżka S.A., JVC Poland, Pekaes Multi–Spedytor. Klient Banku określa liczbę kart przedpłaconych, jaką chce wydać, sposób ich zasilania i dystrybucji, a także ostateczny wzór graficzny karty. Citibank Handlowy wydaje przedpłacone karty Visa Electron dla przedsiębiorstw z rocznym, dwuletnim lub trzyletnim okresem ważności.

Ważnym osiągnięciem biznesowym Banku w opisywanym okresie było wydanie 55 tys. kart Visa Electron dla członków Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo–Kredytowej („SKOK”). Współpraca w zakresie wydawania kart Visa Electron dla członków SKOK rozpoczęła się już w 1998 roku, jednak liczba pozyskanych tą drogą klientów kartowych nie przekroczyła 3 tys. W 2003 roku zawarto nowe porozumienie, w którym SKOK zagwarantował wydanie minimum 50 tys. nowych kart. Proces wydawania nowych kart rozpoczął się w sierpniu 2003 roku i trwał do połowy września 2003 roku. Ogółem w 2003 roku Biuro Zarządzania Produktami Kartowymi wydało prawie 200 000 różnego rodzaju kart płatniczych w systemie Visa. W styczniu 2003 roku polska edycja magazynu „Business Week” uhonorowała Bank nagrodą Portfel Roku za najbardziej innowacyjny produkt 2002 roku – *Przedpłacone Karty Płatnicze*.

W 2003 roku system autoryzacji płatności w Internecie CitiConnect obsłużył 14,3 tys. transakcji na łączną kwotę 2,6 mln zł. CitiConnect jest systemem rozliczeniowym akceptującym zarówno karty płatnicze, jak i wirtualne. W końcu czerwca 2003 roku CitiConnect obsługiwał 116 sklepów internetowych.

Obsługa i finansowanie handlu

Bank utrzymuje dominującą pozycję na rynku obsługi rozliczeń handlu. Jej fundamentem jest szeroka baza klientowska oraz wieloletnie doświadczenie w świadczeniu usług finansowych na rzecz polskich przedsiębiorstw, w tym zwłaszcza eksporterów i importerów. W 2003 roku z produktów obsługi i finansowania handlu korzystało łącznie 2,5 tys. klientów.

Ważnym atutem Banku Handlowego na rynku obsługi handlu jest kompletna oferta produktowa, która obejmuje zarówno tradycyjne produkty obsługi i finansowania handlu, takie jak akredytywy, gwarancje, inkaso dokumentowe, poręczenia, awale, dyskonto weksli, dyskonto należności udokumentowanych fakturami, jak i produkty będące odpowiedzią na nowe potrzeby rynku rozliczeń handlu zagranicznego i krajowego, jak faktoring na platformie elektronicznej, karty Paylink, program Channel Finance czy transakcje prefinansowania handlu. Największy udział w łącznej wartości obsłużonych transakcji handlowych odnotowano dla gwarancji (44% w ujęciu wartościowym), akredytów importowych (14%) oraz faktoringu (12%). Bank jest jednym z nielicznych banków w kraju, które oferują możliwość korzystania z produktów finansowania handlu w drodze elektronicznej.

W ramach struktur Banku świadczeniem usług faktoringowych zajmuje się Departament Produktów Finansowania Handlu. W maju 2003 roku oferta faktoringowa Banku została wzbogacona o Faktoring Niefinansowy, w ramach którego Bank rozlicza wpłaty z tytułu wierzytelności przelanych przez cedenta bez równoczesnego ich dyskontowania. Klientowi niepotrzebującemu środków z tytułu dyskonta, a jedynie obsługi i monitorowania ich spłat, Bank dostarcza szczegółowe raporty dotyczące spłat wierzytelności oraz wysyła dłużnikom monity przypominające o konieczności dokonania spłaty. Łączna wartość skupionych w 2003 roku faktur wyniosła 1 374 mln zł, a wartość portfela faktoringowego na koniec 2003 roku osiągnęła poziom 246,5 mln zł.

Systematycznie wzrasta zainteresowanie faktoringiem na platformie elektronicznej – w 2003 roku z tego rozwiązania korzystało już 50% klientów faktoringowych, a wartość skupionych faktur za pośrednictwem e-faktoringu stanowiła około 60% łącznej wartości skupionych faktur. Natomiast w zakresie produktu Karty Paylink, będącego połączeniem idei faktoringu i kart kredytowych, 40% transakcji realizowane jest z wykorzystaniem platformy elektronicznej.

W 2003 roku Bank aktywnie rozwijał transakcje w ramach „Programu finansowania eksportu do krajów OECD” w oparciu o polisę ubezpieczeniową KUKE S.A. Produkt ten umożliwia połączenie krótkoterminowego finansowania z ubezpieczeniem ryzyka braku zapłaty, a specjalnie wynegocjowane przez Bank warunki zawartej umowy ubezpieczeniowej są o wiele korzystniejsze od tych, które klient uzyskałby, gdyby sam ubezpieczał swoje należności w KUKE. Innym produktem wprowadzonym w oparciu o polisę KUKE jest Kredyt dla Nabywcy. Oferowane w ramach tego produktu finansowanie obejmuje kredyty dla nabywcy z okresem finansowania do 6,5 lat na kwotę do 10 mln USD. Produkt ten jest komplementarny do oferty Departamentu Bankowości Inwestycyjnej, który oferuje kredyty powyżej tej kwoty oraz transakcje syndykowane. Łącznie w 2003 roku w oparciu o polisę KUKE S.A. zawarto 817 transakcji, przy czym liczba transakcji rosła z kwartału na kwartał.

Według danych NBP wartość obrotów handlu zagranicznego obsłużonych w 2003 roku przez Bank wyniosła 20 592 mln EUR, z czego na transakcje eksportowe przypadło 8 940 mln EUR, a na importowe 11 652 mln EUR. Wyniki te przełożyły się na łączny udział rynkowy na poziomie 25% oraz 24% i 25% odpowiednio w eksporcie i imporcie.

Działalność Handlowy—Heller S.A.

W ramach Grupy Kapitałowej Banku działalność faktoringowa prowadzona jest również przez spółkę Handlowy—Heller S.A., w której Bank posiada 50% udział (w tym 25% poprzez spółkę Handlowy Inwestycje Sp. z o.o.). Partnerem Banku w tym drugim przedsięwzięciu jest holenderski inwestor branżowy NMB Heller Holding N.V. (udział 50%).

Spółka Handlowy—Heller S.A. prowadzi działalność faktoringową samodzielnie, tj. bez współpracy z Bankiem w zakresie rozwoju działalności biznesowej. Według stanu na dzień 31 grudnia 2003 roku kwota kredytów udzielonych Spółce przez Bank Handlowy w Warszawie SA wyniosła 21,3 mln zł.

W 2003 roku Spółka odnotowała rekordowy wzrost wartości skupionych wierzytelności, co było wynikiem wzrostu popytu na usługi faktoringowe w ślad za rosnącymi obrotami przedsiębiorstw. Ogółem wartość skupionych w 2003 roku wierzytelności wyniosła 1 344,8 mln zł, tj. o 41,6% więcej niż w roku poprzednim. Warto podkreślić, że wśród pierwszych sześciu największych firm faktoringowych Handlowy—Heller wykazał najwyższą dynamikę wzrostu obrotów. Liczba klientów Spółki wzrosła w opisywanym okresie sprawozdawczym ze 104 do 146, a liczba nowych umów z 50 do 73. Wyższe obroty Spółki przełożyły się na wzrost przychodów ze sprzedaży o 12,1% oraz wzrost zysku netto o ok. 600% do 2,9 mln zł. Udział Spółki w rynku faktoringowym wzrósł w 2003 roku o 1 pkt proc. osiągając 10%.

Wobec poprawy koniunktury na rynku usług faktoringowych Handlowy—Heller S.A. wykorzystał 2003 rok na rozbudowę swoich struktur dystrybucji. M.in. powołano nowe regionalne przedstawicielstwa handlowe w Katowicach, Wrocławiu i Gdyni oraz stworzono Stanowisko ds. Klientów Kluczowych. Oferta produktowa Handlowy—Heller rozszerzona została o Faktoring dla MSP oraz Faktoring Krajowy i Eksportowy z Finansowaniem w Walucie Obcej.

Spółka podjęła współpracę z firmą windykacyjną Credit Control, osiągając znaczną poprawę jakości i skuteczności usług windykacyjnych, oraz prowadziła prace nad wdrożeniem kompleksowego programu zarządzania relacjami z klientami.

Powiernictwo papierów wartościowych

Departament Powiernictwa Papierów Wartościowych prowadzi działalność na podstawie przepisów prawa polskiego i zgodnie z międzynarodowymi standardami usług powiernictwa papierów wartościowych. Dzięki temu potrafi sprostać wymogom największych i najbardziej wymagających klientów instytucjonalnych. Departament stanowi integralną część globalnej struktury Citigroup, działającej pod nazwą Global Transaction Services, która oferuje usługi związane z bankowością transakcyjną, również w obrocie papierami wartościowymi.

Bank jest liderem na rynku banków depozytariuszy w Polsce. Oferuje usługi w zakresie powiernictwa papierów wartościowych tak zagranicznym inwestorom instytucjonalnym, jak i krajowym podmiotom finansowym, szczególnie funduszom inwestycyjnym i emerytalnym.

W ramach regulaminowej działalności, na podstawie zezwolenia Komisji Papierów Wartościowych i Giełd, Departament 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 Departament świadczy usługi

prowadzenia rejestru zagranicznych papierów wartościowych, w ramach których pośredniczy w rozliczaniu transakcji klientów krajowych na rynkach zagranicznych.

Bank aktywnie działa na rzecz doskonalenia regulacji prawnych rynku papierów wartościowych, uczestnicząc poprzez delegowanych przedstawicieli w pracach Rady Banków Depozytariuszy przy Związku Banków Polskich. Silna pozycja Banku uzasadnia przedstawianie własnych propozycji zmian w przepisach prawnych oraz kreowania praktyk przybliżających nasz rynek do standardów międzynarodowych. Wykorzystując własne zasoby, doświadczenie i kompetencje, pracownicy Banku współpracują z Komisją Papierów Wartościowych i Giełd, Krajowym Depozytem Papierów Wartościowych S.A., Giełdą Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. oraz Komisją Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych przy wprowadzaniu nowych rozwiązań systemowych.

W okresie minionego roku Bank zakończył wdrażanie zmian w procesie obsługi zagranicznych pośredników finansowych. Nowy proces rozliczeń transakcji, oparty na zasadach art. 34a Ustawy o publicznym obrocie papierami wartościowymi, przyczynił się do wzrostu bezpieczeństwa aktywów rejestrowanych przez Bank na rachunkach papierów wartościowych.

W dniu 31 grudnia 2003 roku Bank prowadził 5 287 rachunków papierów wartościowych.

W 2003 roku Bank pełnił obowiązki depozytariusza dla siedmiu Otwartych Funduszy Emerytalnych:

- Commercial Union OFE BPH CU WBK
- AIG OFE
- SAMPO OFE
- OFE Pocztynion
- Pekao OFE
- Generali OFE
- ING Nationale Nederlanden Polska OFE

oraz dla Pracowniczego Funduszu Emerytalnego Telekomunikacji Polskiej S.A.

Dużym osiągnięciem Departamentu Powiernictwa Papierów Wartościowych było rozpoczęcie świadczenia usług powierniczych na rzecz drugiego co do wielkości funduszu emerytalnego w Polsce, ING Nationale–Nederlanden Polska OFE. Transfer sięgających 10 mld zł aktywów funduszu nastąpił 1 października 2003 roku, w efekcie czego Bank umocnił się na pozycji lidera rynku usług powierniczych dla funduszy emerytalnych z udziałem 70%.

W 2003 roku Bank pełnił obowiązki depozytariusza dla dziewiętnastu funduszy inwestycyjnych, zarządzanych przez następujące Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych:

- SKARBIEC TFI S.A.
- BZ WBK AIB TFI S.A.
- SEB TFI S.A.
- PIONEER PEKAO TFI S.A.
- DWS Polska TFI S.A.

Rynek pieniężny i walutowy

Bank Handlowy należy do czołowych uczestników rynku pieniężnego i walutowego w Polsce, działając jako tzw. market-maker w segmencie standardowych transakcji walutowych i na stopę procentową.

Silna pozycja Banku na rynku pieniężnym, walutowym oraz instrumentów pochodnych jest pochodną takich czynników jak:

- szeroka baza klientów, obejmująca ok. 5 000 podmiotów obsługiwanych w zakresie transakcji wymiany walutowej oraz ok. 500 podmiotów zawierających transakcje pochodne;
- znacząca skala operacji realizowanych przez Bank na własny rachunek, w związku z potrzebami zarządzania nadwyżkową płynnością Banku;
- obszerna, elastyczna i innowacyjna oferta produktowa;
- wiodąca pozycja w obsłudze rozliczeń handlu zagranicznego;
- dynamiczny i doświadczony zespół pracowników;
- renoma marki Banku Handlowego na polskim rynku walutowym zarówno wśród krajowych, jak i zagranicznych uczestników tego rynku;
- wsparcie ze strony inwestora strategicznego, Citigroup, w zakresie dostępu do rynków międzynarodowych, wdrażania nowych produktów oraz zarządzania ryzykiem rynkowym.

W 2003 roku Bank znajdował się w grupie 12 banków wybranych przez Ministerstwo Finansów do pełnienia funkcji Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych, zapewniającej dostęp do rynku pierwotnego tych instrumentów, a także w grupie 12 banków wybranych przez Narodowy Bank Polski do pełnienia funkcji Dealera Rynku Pieniężnego, dzięki czemu posiadał dostęp do operacji otwartego rynku prowadzonych przez NBP. Szacunkowy udział Banku w rynku transakcji na instrumentach dłużnych zawieranych z klientami wyniósł w 2003 roku 8%.

Dzięki pozyskiwaniu nowych klientów oraz inicjatywom aktywującym i zwiększającym penetrację bazy klientów w 2003 obroty walutowe z klientami rejestrowane przez Pion Skarbu wzrosły o ponad 10%. Zespół sprzedaży wdrożył system wspomagający aktywną obsługę klienta (CRM), dzięki czemu usprawnione zostały prace nad doskonaleniem wyspecjalizowanego kontaktu z klientami w zależności od ich potrzeb (zlecenia na realizację transakcji, częstotliwość kontaktu i zróżnicowana oferta analiz i aktualności o rynku finansowym). Według szacunków Pionu Skarbu udział Banku w rynku transakcji walutowych z klientami w 2003 roku wyniósł 22%.

Charakterystycznym zjawiskiem dla 2003 roku był wzrost popytu klientów na produkty zabezpieczające przed ryzykiem kursowym i stóp procentowych. Baza klientów zawierających z Bankiem transakcje opcji walutowych powiększyła się o 205 podmiotów, przybyło również 40 nowych klientów zawierających transakcje pochodne na stopę procentową. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, Pion Skarbu zaoferował w 2003 roku 15 nowych struktur opcyjnych i 13 nowych produktów na stopy procentowe oraz produkty hybrydowe. Gama produktowa została rozszerzona o złożone struktury oparte na opcjach na stopy procentowe z wykorzystaniem zarówno transakcji typu plain vanilla jak i opcji barierowych. Część z oferowanych rozwiązań zawierała połączenie transakcji na stopę

procentową i walutowych. Opisane osiągnięcia wydatnie przyczyniły się do umocnienia wiodącej pozycji Banku na rynku operacji klientowskich na instrumentach pochodnych z udziałem sięgającym 35%.

Emisje dłużnych papierów wartościowych przedsiębiorstw

Od lat Bank Handlowy utrzymuje się w ścisłej czołówce podmiotów działających na rynku pierwotnym dłużnych papierów wartościowych emitowanych przez firmy i instytucje finansowe. W 2003 roku Departament Bankowości Inwestycyjnej, Doradztwa i Rynków Kapitałowych uczestniczył w uruchomieniu następujących nowych programów emisji:

- 3-letni program emisji obligacji w formie materialnej Geant Sp. z o.o. z limitem zadłużenia w wysokości 300 mln zł. Bank został organizatorem, głównym agentem ds. płatności oraz depozytariuszem programu;
- 5-letni program emisji obligacji zdematerializowanych i certyfikatów depozytowych Rabobanku Polska S.A. z limitem zadłużenia 600 mln zł. Bank został organizatorem, agentem emisji, dealerem, agentem ds. płatności oraz depozytariuszem programu;
- 3-letni program emisji obligacji zdematerializowanych spółek Electrolux Poland Sp. z o.o. i Electrolux Production Poland Sp. z o.o. z łącznym limitem zadłużenia 10 mln USD. Bank został organizatorem, agentem emisji, dealerem, agentem ds. płatności i depozytariuszem programu;
- 2-letni program emisji obligacji zdematerializowanych spółki z branży budowlanej z łącznym limitem zadłużenia 300 mln zł. Bank został organizatorem, agentem emisji, dealerem, agentem ds. płatności i depozytariuszem programu;
- 2-letni program emisji obligacji zdematerializowanych spółki z branży budowlanej z łącznym limitem zadłużenia 15 mln zł. Bank został organizatorem, agentem emisji, dealerem, agentem ds. płatności i depozytariuszem programu;
- program na czas nieokreślony emisji obligacji Browarów Żywiec S.A. z łącznym limitem zadłużenia 500 mln zł. Bank został organizatorem, agentem emisji, dealerem, agentem ds. płatności i depozytariuszem programu.
- 1-roczny program emisji obligacji Echo Investment S.A. z łącznym limitem zadłużenia 50 mln zł. Bank został organizatorem, agentem emisji, dealerem, agentem ds. płatności i depozytariuszem programu.
- 5-letni program emisji obligacji Lafarge Cement Polska S.A. z łącznym limitem zadłużenia 150 mln zł. Bank został organizatorem, agentem emisji, dealerem, agentem ds. płatności i depozytariuszem programu.
- 1-roczny program emisji obligacji Mitex S.A. z łącznym limitem zadłużenia 40 mln zł. Bank został organizatorem, agentem emisji, dealerem, agentem ds. płatności i depozytariuszem programu.

Uruchomienie tak znacznej ilości programów emisji w 2003 roku pozwoliło Bankowi powiększyć swoją i tak wiodącą pozycję na rynku. Według stanu na 31 grudnia 2003 roku Bank obsługiwał 33 Programy Emisji, a łączne zadłużenie z tytułu krótkoterminowych papierów dłużnych (KPD) uplasowanych za pośrednictwem Banku wyniosło 2 598,3 mln zł, co przekładało się na udział rynkowy na poziomie 23,5% (w końcu 2002 roku było to odpowiednio 2 542,0 mln zł i 22,0%).

Kredyty konsorcjalne

W 2003 roku Bank aktywnie uczestniczył w transakcjach zawieranych na rynku kredytów konsorcjalnych, wysuwając się na wysoką trzecią pozycję lidera rynku pod względem liczby zorganizowanych konsorcjów. Ogółem w całym 2003 roku Bank uczestniczył w zorganizowaniu 9 konsorcjów kredytowych, a łączne zaangażowanie własne z tego tytułu wyniosło 1 043 mln zł, co przełożyło się na udział rynkowy na poziomie 9%. Były to następujące przedsięwzięcia:

- 31-miesięczny kredyt konsorcjalny dla Polskiego Górnictwa Naftowego i Gazownictwa S.A. na łączną kwotę 150,0 mln USD (równowartość 570,4 mln zł); Bank pełnił rolę upoważnionego organizatora i agenta kredytu z udziałem własnym 75,7 mln zł;
- otwarcie, wspólnie z konsorcjum banków, 5-letniej linii kredytowej zabezpieczającej płynność Telekomunikacji Polskiej S.A. na łączną kwotę 400 mln EUR (równowartość 1 770,3 mln zł); Bank pełnił rolę upoważnionego organizatora kredytu z udziałem własnym 39,3 mln EUR (równowartość 174,1 mln zł);
- finansowanie działalności Polskich Kolei Państwowych S.A. 2-letnim kredytem na kwotę 190 mln EUR; Bank pełnił rolę współorganizatora konsorcjum z udziałem własnym 18,1 mln EUR;
- udzielenie spółce Kronospan Sp. z o.o. kredytu terminowego na okres 8 lat i 3 miesięcy na rozbudowę zdolności produkcyjnych zakładu produkcji płyt wiórowych na łączną kwotę 100 mln EUR. Zaangażowanie własne Banku, który pełnił funkcję Współorganizatora Kredytu, wyniosło 20 mln EUR;
- udzielenie spółce Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo S.A. 2-letniego kredytu na łączną kwotę 600 mln EUR. Zaangażowanie własne Banku, który pełnił funkcję Upoważnionego Głównego Organizatora, wyniosło 50 mln EUR;
- refinansowanie istniejącego zadłużenia KGHM Polska Miedź S.A. przez udzielenie 5-letniego kredytu w wysokości 200 mln USD. Udział własny Banku wyniósł 25 mln USD. Bank pełnił funkcję Upoważnionego Wiodącego Organizatora Kredytu;
- refinansowanie na okres 5 lat istniejącego zadłużenia oraz ogólnej działalności spółki PKN Orlen S.A. w formie kredytu terminowego w wysokości 350 mln EUR oraz kredytu odnawialnego w wysokości 150 mln EUR. Udział własny Banku wyniósł 43,5 mln EUR. Bank pełnił rolę Upoważnionego Głównego Organizatora Kredytu;
- udzielenie 3-letniego kredytu na ogólne cele spółki Bank Przemysłowo-Handlowy PBK S.A. Udział własny Banku wyniósł 10 mln EUR. Bank był Współorganizatorem Kredytu;
- udzielenie 3-letniego kredytu w wysokości 75 mln EUR na spłatę istniejącego zadłużenia Polskich Linii Lotniczych LOT S.A. Udział własny Banku wyniósł 5,0 mln EUR. Bank pełnił rolę Upoważnionego Głównego Organizatora Kredytu.

Inne ważniejsze transakcje kredytowe zawarte w 2003 roku to:

- 6-letni kredyt dla Telekomunikacji Polskiej S.A. na kwotę 150,0 mln zł z przeznaczeniem na finansowanie kapitału obrotowego spółki;

- trzy kredyty dla Stoczni Szczecińskiej Nowa sp. z o.o. w łącznej wysokości 180,6 mln zł na finansowanie budowy statków na eksport; dwa kontenerowce przeznaczone są dla odbiorcy wietnamskiego, a jeden dla odbiorcy niemieckiego; częściowe zabezpieczenie kredytów stanowią umowy poręczenia zawarte ze Skarbem Państwa reprezentowanym przez ministra finansów.

Bankowość małych przedsiębiorstw

W 2003 roku Bank kontynuował realizację strategii wzmocnienia swojej pozycji na rynku małych przedsiębiorstw, definiowanych jako firmy uzyskujące przychody ze sprzedaży do 2 mln USD (8 mln zł) rocznie. Począwszy od 2002 roku obsługa klientów z tej grupy prowadzona jest w ramach oferty *Inter Biznes*, na którą składają się dwa pakiety usług: *Inter Konto* i zaoferowany w II kwartale 2003 roku pakiet *Tele Konto*.

Pakiet	Rynek docelowy	Zakres usług w pakiecie	Kanały dostępu
Tele Konto	Podmioty gospodarcze o rocznych przychodach do 4 mln zł (subsegment Tier 0)	<ul style="list-style-type: none"> ■ otwarcie i prowadzenie rachunku bieżącego ■ otwarcie i prowadzenie 3 r-ków dodatkowych ■ bankowość telefoniczna – Inter Centrum 	<ul style="list-style-type: none"> ■ telefon ■ sieć oddziałów
Inter Konto	Podmioty gospodarcze o rocznych przychodach od 4 mln zł do 8 mln zł.	<ul style="list-style-type: none"> ■ otwarcie i prowadzenie rachunku bieżącego ■ otwarcie i prowadzenie 3 r-ków dodatkowych ■ wydanie do 2 kart bankowych – Citibusiness Visa Electron typu charge ■ bankowość telefoniczna – Inter Centrum ■ bankowość internetowa – CitiDirect 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Internet ■ telefon ■ sieć oddziałów

Ponadto pakiet *Inter Konto* jest również oferowany podmiotom osiągnięciem roczne przychody ze sprzedaży nie mniejsze niż 2 mln zł, jeżeli są one klientami kredytowymi.

O rosnącej pozycji Banku w obszarze obsługi kredytowej małych firm świadczy wzrost udziału Banku w rynku kredytów dla przedsiębiorców indywidualnych, który w 2003 roku wzrósł z 6,2% do 6,8%.

W maju 2003 roku Zarząd Banku podjął decyzję o zmianach organizacyjnych związanych z przeniesieniem obsługi ok. 15 tys. małych przedsiębiorstw (tzw. subsegment Tier 0) z Sektora Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej do Sektora Bankowości Detalicznej. W nawiązaniu do tej decyzji z dniem 1 czerwca 2003 roku w ramach Sektora Bankowości Detalicznej utworzony został Pion Małych Przedsiębiorstw (PMP) oraz Pion Kredytów Komercyjnych. Podstawowym produktem PMP stał się pakiet usług *Tele Konto*. W 2003 roku trwały prace nad wdrożeniem i zastosowaniem systemów informatycznych, na bazie których docelowo będą obsługiwani klienci Pionu Małych Przedsiębiorstw, tj.: Systematics – jako system finansowo–księgowy, Citibank Online – bankowość internetowa, NAS oraz PeopleSoft – jako systemy wspomagające zarządzanie ryzykiem kredytowym. Na 2004 rok planowana jest stopniowa konwersja klientów z grupy małych przedsiębiorstw do w/w systemów i rozpoczęcie ich obsługi przez Sektor Bankowości Detalicznej. Prace związane z migracją małych przedsiębiorstw do Sektora Bankowości Detalicznej mają na celu poprawę efektywności funkcjonowania Banku oraz terytorialne i funkcjonalne przybliżenie tychże klientów do Banku, poprzez udostępnienie im gęstszej sieci oddziałów detalicznych.

Leasing

Usługi leasingowe świadczą dwie spółki zależne Banku: Handlowy–Leasing S.A. i Citileasing Sp. z o.o. Głównymi adresatami oferty Handlowy–Leasing S.A. i Citileasing Sp. z o.o. są przedsiębiorstwa obsługiwane przez Bank Handlowy w Warszawie SA. Oferta obejmuje leasing ciągników siodłowych, samochodów ciężarowych z zabudową, przyczep i naczep, samochodów dostawczych, maszyn i urządzeń oraz innych środków trwałych. Spółki prowadzą obsługę transakcji małej i średniej wartości (tzw. small/medium–ticket leasing), jak również dużej wartości (tzw. big–ticket leasing) oraz wspieranie programów sprzedaży producentów i dostawców sprzętu (tzw. vendor financing).

W przyszłości planowane jest połączenie Spółek w jeden podmiot prawny, w związku z czym w dniu 19 sierpnia 2003 roku Spółki zostały powiązane kapitałowo. W wyniku sekwencji kilku transakcji Citileasing Sp. z o.o. stała się jedynym akcjonariuszem Handlowy–Leasing S.A., podczas gdy spółka Handlowy Inwestycje Sp. z o.o. przejęła w posiadanie 2,53% udziałów w Citileasing Sp. z o.o. od Banku Handlowego w Warszawie SA. Właścicielem pozostałych 97,47% udziałów w Citileasing Sp. z o.o. pozostał Bank Handlowy w Warszawie SA. Obie spółki leasingowe kontynuowały prace nad ujednoczeniem procedur wewnętrznych oraz doskonaleniem zasad współpracy z Oddziałami Banku Handlowego w Warszawie SA.

W 2003 roku Spółki leasingowe należące do Banku, z Handlowy–Leasing S.A. jako spółką wiodącą, podpisały 1 458 nowych umów leasingowych opiewających na wartość 456 013 tys. zł w porównaniu z 1 228 umów na łączną kwotę 420 284 tys. zł podpisanych w 2002 roku (wzrost łącznej wartości podpisanych umów o 9%). W końcu 2003 roku portfel Spółek obejmował 4 260 umów podpisanych z 1 922 klientami.

Aktywność Spółek obrazuje udział w rynku leasingowym na poziomie 3,9% oraz dziewiąte miejsce na rynku leasingu środków ruchomych. W dziedzinie maszyn i urządzeń Spółki uplasowały się na szóstym miejscu, osiągając udział w rynku na poziomie 8,2% (źródło: Związek Przedsiębiorstw Leasingowych).

25 listopada 2002 roku została sfinalizowana umowa pomiędzy Handlowy–Leasing S.A. a European Investment Bank na finansowanie projektów leasingowych. W wyniku podpisania tej umowy, jak również umowy podpisanej pomiędzy Citileasing Sp. z o.o. a European Investment Bank z dnia 20 maja 2000 roku, przyznano Spółkom limit do wykorzystania w wysokości 15 milionów EUR, oprocentowany według stawki LIBOR dla EUR plus 15 punktów bazowych. Do 31 grudnia 2003 roku, Spółki wykorzystały cały przyznany limit, przeznaczając tę kwotę na finansowanie łącznie 112 umów leasingowych. Termin spłaty kredytu upływa z dniem 15 grudnia 2010 roku.

Podobnie jak w poprzednich latach, głównym źródłem finansowania działalności leasingowej były linie kredytowe ciągnięte od Banku Handlowego w Warszawie SA. Według stanu na koniec grudnia 2003 roku łączna wartość należności kredytowych Banku od obu Spółek wynosiła 733,8 mln zł.

Aby zapobiec przekroczeniu przez Bank Handlowy w Warszawie SA limitu koncentracji wierzytelności wobec powiązanych podmiotów zależnych, w dniu 3 czerwca 2003 roku Handlowy–Leasing S.A. zawarła umowę o kredyt długoterminowy z Citibank N.A., Bahrain Branch celem finansowania transakcji leasingowych. Zgodnie z umową kredytową, Citibank N.A., Bahrain Branch udostępnił spółce kredyt o równowartości 100 mln USD, oprocentowany według stawki LIBOR 1M dla EUR plus 5 punktów bazowych w skali roku. Na dzień 31 grudnia 2003 roku Spółka wykorzystwała pierwszą i drugą transzę kredytu tj. łącznie 55 mln EUR. Ostateczny termin wykorzystania pozostałej kwoty kredytu upływa z dniem 31 grudnia 2004 roku, natomiast termin spłaty kredytu upływa z dniem 31 grudnia 2006 roku.

Inwestycje kapitałowe

W 2003 roku Bank kontynuował obronę wcześniej politykę inwestycji kapitałowych, której podstawową zasadą było dążenie do osiągnięcia założonego kształtu Grupy Kapitałowej Banku, przy optymalizacji wyniku finansowego transakcji kapitałowych i minimalizacji ryzyk wynikających z tych transakcji.

Portfel inwestycji kapitałowych

w tys. zł	Wg stanu na dzień		zmiana	
	31/12/2003	31/12/2002	tys. zł	%
Udziały lub akcje w jednostkach zależnych	338 218	371 271	(33 053)	(8,9%)
Udziały lub akcje w jednostkach współzależnych	5 323	20 072	(14 749)	(73,5%)
Udziały lub akcje w jednostkach stowarzyszonych	12 388	19 942	(7 554)	(37,9%)
Udziały lub akcje w innych jednostkach	23 633	23 512	121	0,5%
Jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych ⁽¹⁾	—	4 000	(4 000)	(100,0%)
Pożyczki podporządkowane ⁽²⁾	10 000	99 572	(89 572)	(90,0%)
Obligacje zamienne Handlowy Investments ⁽³⁾	70 159	59 795	10 364	17,3%
Razem	459 721	598 164	(138 443)	(23,1%)

⁽¹⁾ W sprawozdaniu finansowym wykazywane w pozycji „Pozostałe papiery wartościowe i inne aktywa finansowe”

⁽²⁾ W sprawozdaniu finansowym wykazywane w pozycji „Należności od sektora finansowego”

⁽³⁾ W sprawozdaniu finansowym wykazywane w pozycji „Dłużne papiery wartościowe”

Najistotniejszymi przejawami realizacji tej polityki były następujące transakcje:

- zbycie całości posiadanych akcji Zakładów Odzieżowych Bytom S.A. przez Bank oraz zależną spółkę inwestycyjną Handlowy Inwestycje II Sp. z o.o. Sprzedane akcje stanowiły 27,64% kapitału zakładowego spółki (odpowiednio przez Bank — 18,46%, przez Handlowy Inwestycje II Sp. z o.o. — 9,18%),
- sprzedaż całego posiadanego pakietu udziałów jednostki zależnej Bytom Collection Sp. z o.o. z siedzibą w Radzionkowie, reprezentujących 100,00% udziału w kapitale i tyleż samo głosów na walnym zgromadzeniu wspólników tej jednostki;
- sprzedaż wszystkich posiadanych akcji jednostki zależnej Handlowy Leasing S.A. z siedzibą w Warszawie w ramach Grupy Kapitałowej Banku na rzecz jednostki zależnej Handlowy Inwestycje Sp. z o.o. Sprzedany przez Bank pakiet akcji stanowił 0,01% udziału w kapitale tej jednostki. W wyniku tej transakcji jednostka Handlowy Inwestycje Sp. z o.o. posiadała 100% udziału w kapitale i tyleż samo głosów na walnym zgromadzeniu jednostki Handlowy Leasing S.A.;
- objęcie przez jednostkę Handlowy Inwestycje Sp. z o.o. udziałów w podwyższonym kapitale zakładowym jednostki Citileasing Sp. z o.o. Objęcie udziałów pokryte zostało aportem stanowiącym akcje jednostki Handlowy Leasing S.A. W wyniku tej transakcji jednostka Handlowy Inwestycje Sp. z o.o. posiada 2,53% udziału w kapitale Citileasing Sp. z o.o. i tyleż samo głosów na zgromadzeniu wspólników tej jednostki, zaś jednostka Citileasing Sp. z o.o. posiada 100% udziału w kapitale Handlowy Leasing S.A. i tyleż samo głosów na walnym zgromadzeniu tej jednostki;

- zwrot dopłaty na rzecz Banku, wniesionej przez Bank do jednostki zależnej Handlowy Inwestycje Sp. z o.o., w łącznej kwocie 27 000 tys. zł, zgodnie z uchwałą Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników spółki Handlowy Inwestycje Sp. z o.o. z dnia 2 kwietnia 2003 roku;
- zwrot dopłaty na rzecz Banku, wniesionej przez Bank do jednostki zależnej Handlowy Inwestycje II Sp. z o.o., w łącznej kwocie 15 000 tys. zł, zgodnie z uchwałą Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników spółki Handlowy Inwestycje Sp. z o.o. z dnia 2 kwietnia 2003 roku;
- sprzedaż wszystkich posiadanych akcji spółki Globe Trade Centre S.A, stanowiących 7,79% kapitału zakładowego spółki i tyleż samo głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy;
- sprzedaż całego posiadanego pakietu akcji jednostki współzależnej PKO/Handlowy Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. z siedzibą w Warszawie, w której Bank posiadał 50% udziału w kapitale i tyleż samo głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy spółki;
- przejęcie przez Bank majątku z tytułu likwidacji jednostki zależnej Budowa Centrum Plac Teatralny Sp. z o.o. w likwidacji, w której Bank posiadał 61,25% udziału w kapitale i tyleż samo głosów na zgromadzeniu wspólników spółki.

W dniu 30 czerwca 2003 roku Sąd Rejonowy w Kielcach ogłosił upadłość jednostki stowarzyszonej PIA PIASECKI S.A. (branża budowlana), w której Bank posiada 36,52% udział. Kierując się zasadą ostrożności wyceny, jeszcze w 2002 roku Bank dokonał odpisów aktualizujących bilansową wartość udziałów w spółce, w efekcie czego wartość ta została zredukowana do zera.

Działalność maklerska

Bank prowadzi działalność maklerską na rynku kapitałowym za pośrednictwem spółki zależnej Dom Maklerski Banku Handlowego S.A. („DMBH”), w której posiada 100-procentowy udział. DMBH powstał 1 kwietnia 2001 roku w wyniku przeniesienia majątku Centrum Operacji Kapitałowych Banku Handlowego na rzecz spółki zależnej Citibrokerage S.A. oraz zmiany nazwy.

Rok 2003 był dla DMBH znakomity pod względem tempa rozwoju działalności. Łączna wartość transakcji na papierach wartościowych i instrumentach finansowych rozliczonych przez DMBH wzrosła z 7,3 mld zł w roku 2002 do 15,5 mld zł w roku 2003, tj. o 113%. Liczba rozliczonych transakcji wzrosła odpowiednio z 350 112 do 390 841 to jest o 12%, sugerując znaczący wzrost średniej wartości rozliczanych transakcji, związany z wiodącą pozycją DMBH w segmencie klientów instytucjonalnych.

Co ważniejsze, wzrost obrotów giełdowych rozliczonych przez DMBH był znacząco wyższy niż całego rynku, dzięki czemu spółka powiększyła swój udział rynkowy i umocniła się na pozycji lidera. Łączna wartość obrotu akcjami na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych rozliczonego przez DMBH wyniosła w 2003 roku 12 345,6 mln zł w porównaniu z 5 267,5 mln zł w 2002 roku, tj. o 134% więcej, co przełożyło się na wzrost udziału w rynku akcji odpowiednio z 11,0% do 18,6%. Od lutego 2003 roku spółka utrzymywała pozycję zdecydowanego lidera na tym rynku. Wartość obrotów obligacjami zrealizowanych przez spółkę na WGPW była niższa w porównaniu z 2002 rokiem i wyniosła 444,4 mln zł (spadek z 485,4 mln zł, tj. o 8%), co przełożyło się na spadek udziału w rynku obligacji z 12,2% do 5,7%. Główną przyczyną tego spadku było powierzenie przez Ministerstwo Finansów od 1 sierpnia

2003 roku funkcji Agenta emisji prowadzącego sprzedaż i obsługę obligacji skarbowych w sieci detalicznej bankowi PKO BP S.A.

Do wzrostu pozycji rynkowej DMBH w 2003 roku przyczynił się m.in. wzrost bazy zagranicznych klientów instytucjonalnych w efekcie zacieśnienia współpracy z Citigroup Global Markets, pełnienie funkcji animatora dla około 1/5 akcji notowanych na WGPW oraz zatrudnienie grupy sprzedawców z likwidowanego Domu Maklerskiego ABN Amro Securities Polska.

Według stanu na 31 grudnia 2003 roku DMBH prowadził 12 891 rachunków inwestycyjnych w porównaniu z 13 746 na początku roku.

Rok 2003 przyniósł pewne ożywienie na rynku pierwotnym akcji. Biuro Operacji Kapitałowych DMBH było oferującym dla dwóch publicznych emisji akcji: LPP S.A. i Aparator S.A., co stanowiło 10% wszystkich ogłoszonych ofert (ogłoszonych zostało 20 ofert, z czego 19 doszło do skutku). Obie zrealizowane oferty cieszyły się bardzo dużym zainteresowaniem inwestorów. Łączna wartość środków pozyskanych w trakcie obu emisji wyniosła 51,3 mln zł stanowiących 3,29% środków pozyskanych w przez wszystkich emitentów na rynku kapitałowym, przy czym dwie największe oferty o wartości blisko 50% środków zebranych w ofertach publicznych akcji stanowiły emisje niejako skierowane (Kredyt Bank S.A. – prawo poboru zrealizowane przez inwestora strategicznego oraz Stalexport S.A. – konwersja zadłużenia na akcje).

Biuro Operacji Kapitałowych DMBH pośredniczyło ponadto w trzech transakcjach przeniesienia akcji poza rynkiem regulowanym na łączną wartość 59,3 mln zł. Prowadzony był również obrót akcjami niedopuszczonymi do obrotu publicznego, którego wartość wyniosła ok. 12,5 mln zł.

Jak wspomniano powyżej, ważnym czynnikiem sprzyjającym utrzymywaniu przez DMBH wysokiego udziału w obrotach giełdowych jest aktywne wypełnianie funkcji animatora obrotów. DMBH rozpoczął działalność giełdową na rachunek własny w 1994 roku, najpierw w funkcji Członka Giełdy – Specjalisty, a następnie Animatora. Od początku powstania rynku terminowego na WGPW, DMBH pełnił funkcję Animatora dla kontraktów terminowych na indeks WIG 20. Ponadto, od sześciu lat spółka pełni funkcję Organizatora rynku na Centralnej Tabeli Ofert (CeTO), która jest odpowiednikiem funkcji Animatora na WGPW.

Od trzech lat DMBH jako Animator, wśród 13 biur pełniących tę funkcję, zajmuje pierwsze miejsce. Na koniec 2003 roku dom maklerski pełnił funkcję Animatora dla 42 akcji spółek, co stanowi 20,7% wszystkich akcji notowanych na GPW, jednej obligacji zamiennej i kontraktów terminowych na indeks WIG20. Na CeTO jako Organizator DMBH wykonywał zadania dla jednej akcji, obligacji BZWBK i certyfikatu inwestycyjnego CitiObligacji Dolarowych Funduszu Inwestycyjnego Mieszanego.

Także wartość obrotu, jaka została zrealizowana przez Animatora DMBH, plasuje biuro na pozycji lidera. W 2003 roku udział w tym segmencie rynku osiągnął 34,21% całości obrotu zrealizowanego przez wszystkie domy maklerskie, które pełnią funkcję Animatora.

W kwietniu 2003 roku DMBH ogłosił strategię restrukturyzacji i rozwoju działalności spółki. Ważnym elementem tej strategii będzie wprowadzenie nowych standardów obsługi klientów indywidualnych, w tym zwłaszcza zaoferowanie im możliwości inwestycji na giełdach zagranicznych. Wiodącym kanałem obsługi tej grupy klientów, obok telecentrum Citiphone, stanie się Internet, a sprzedaż produktów maklerskich odbywać się będzie za pośrednictwem sieci placówek detalicznych Banku Handlowego w Warszawie SA. Uruchomienie platformy elektronicznej planowane jest na

rok 2004, a pierwsze oddziały Sektora Bankowości Detalicznej Banku miały zostać przystosowane do obsługi klientów DMBH do końca 2003 roku. W związku z planowanym przeniesieniem dystrybucji na platformę elektroniczną oraz do sieci placówek Banku, DMBH zlikwidował 5 z 6 własnych Punktów Obsługi Klienta oraz zredukował zatrudnienie z 89 osób na początku 2003 roku do 51 w końcu roku. W 2003 roku rolę wiodącego kanału obsługi klientów detalicznych pełniło telecentrum Sektora Bankowości Detalicznej – Citiphone.

Niezależnie od planowanego rozwoju współpracy z klientami indywidualnymi, priorytetem nadal będzie obsługa klientów instytucjonalnych, którzy generują ponad 90% obrotów spółki. Dzięki dostępowi do globalnej sieci Citigroup, DMBH oferuje tej grupie klientów możliwość zawarcia transakcji na całym świecie. Dodatkowym atutem DMBH jest szerokie zaplecze analityczne, które korzysta ze wsparcia światowej klasy specjalistów z Smith Barney European Equity Research, jednostki należącej do Citigroup Global Markets Inc. Wyniki badania Warsaw–Scan 2003 przeprowadzonego wśród przedstawicieli 34 instytucji finansowych – analityków giełdowych i zarządzających aktywami – przez firmę NBS Public Relations, wskazują, że oferta analityczna DMBH jest trzecią spośród najbardziej cenionych na rynku.

Współpraca z międzynarodowymi instytucjami finansowymi

Aktywność Banku na polu współpracy z międzynarodowymi instytucjami finansowymi przejawiała się głównie w biążących rozliczeniach płatniczych, zawieraniu transakcji na rynku pieniężnym, a także pośrednictwie w zakupie i sprzedaży papierów wartościowych.

Z racji zwiększonej aktywności inwestycyjnej oraz wymiany handlowej z zagranicą otwarto dwa nowe rachunki korespondenckie w jednostkach Citigroup w dwóch nowych krajach oraz jeden rachunek w banku należącym do Hansabank. Jednocześnie zracjonalizowano liczbę rachunków w euro, czego rezultatem było zmniejszenie ich liczby z sześciu do czterech. W rezultacie liczba rachunków nostro wzrosła w 2003 roku z 19 do 20 (w 15 krajach).

Bank jest jednym z liderów na polskim rynku rozliczeń złotówkowych płatności komercyjnych i skarbowych realizowanych na zlecenie banków zagranicznych. Potwierdza to fakt prowadzenia 210 rachunków lora dla banków zagranicznych z 36 krajów.

Bank pełnił również wiodącą rolę w organizowaniu konsorcjów kredytowych w celu finansowania polskich przedsiębiorstw, współpracując przy tym z kilkudziesięcioma renomowanymi bankami polskimi i zagranicznymi. Działalność kredytowa w kontekście współpracy z międzynarodowymi instytucjami finansowymi dotyczyła także kontynuacji dystrybucji środków pochodzących z Europejskiego Banku Inwestycyjnego. Środki te przeznaczone są na refinansowanie kredytów oraz umów leasingowych zawieranych przede wszystkim z klientami sektora małych i średnich przedsiębiorstw.

W dniach 19 i 29 sierpnia 2003 roku zawarto umowy subskrypcyjne z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym („EBI”) dotyczące objęcia piątej i szóstej transzy obligacji 5-letnich wyemitowanych przez EBI w ramach Programu Emisji Obligacji o łącznej wartości 3 mld zł uruchomionego w 2001 roku. W myśl zawartych umów obligacje zostały wyemitowane w dniach 29 sierpnia (piąta transza o wartości 180 mln złotych) i 15 września (szósta transza o wartości 110 mln złotych). W całym okresie trwania Programu Emisji Obligacji EBI pozyskał za pośrednictwem Banku Handlowego w Warszawie finansowanie średnio- i długoterminowe o łącznej wartości 820 mln zł.

W dniu 7 marca 2003 roku podpisane zostało „Porozumienia o współpracy” („Porozumienie”) pomiędzy Bankiem

Handlowym w Warszawie SA a FöreningsSparbanken AB („Swedbank”). Porozumienie to ma na celu stworzenie wzajemnego modelu obsługi ułatwiającego klientom korporacyjnym, głównie z obszaru małych i średnich przedsiębiorstw, dostęp do usług finansowych świadczonych przez obydwaj banki na terenie Polski i krajów skandynawskich. Główne obszary współpracy objęte Porozumieniem to otwieranie i prowadzenie rachunków bankowych, obsługa rozliczeń handlu zagranicznego, a także oferowanie produktów zarządzania środkami finansowymi oraz rynku pieniężnego i walutowego. Bank Handlowy w Warszawie SA w ramach Citigroup jest instytucją odpowiedzialną za nadzorowanie oraz wspieranie działalności w tzw. Non–Presence Countries, czyli krajach Europy Środkowo–Wschodniej, w których Citigroup nie prowadzi działalności za pośrednictwem podmiotów lokalnych (Estonia, Łotwa, Litwa i Białoruś).

W dniu 11 sierpnia Bank podpisał porozumienie o wzajemnej współpracy z litewskim AB Bankas „Hansabankas” z Grupy Hansabank należącej do szwedzkiego FöreningsSparbanken AB („Swedbank”). W przyszłości planowane jest zawarcie analogicznych porozumień z jednostkami Grupy Hansabank prowadzącymi działalność na Łotwie i w Estonii. Na przełom 2003/2004 roku planowane jest otwarcie rachunków nostro w bankach należących do Hansabank Group i prowadzących działalność w krajach bałtyckich (Litwa, Łotwa i Estonia).

Współpraca Banku ze Swedbankiem i Grupą Hansabank ma przynieść korzyści przede wszystkim polskim przedsiębiorcom prowadzącym interesy na Litwie, Łotwie i w Estonii, a także mającym siedzibę w krajach bałtyckich filiom międzynarodowych koncernów, będących globalnymi klientami Citigroup. Aby skuteczniej dotrzeć z ofertą produktową do potencjalnych klientów z tej grupy, w dniach 14–17 października 2003 roku Bank uczestniczył w X Polskiej Wystawie Narodowej Polexport 2003, zorganizowanej w litewskim Kownie przez Polsko–Litewską Izbę Gospodarczą Rynków Wschodnich.

Bankowość detaliczna

Karty kredytowe

Tradycyjnie już wiodącym produktem Sektora Bankowości Detalicznej jest Karta Kredytowa Citibank. W 2003 roku liczba aktywnych kart kredytowych wzrosła z 425,7 tys. do 478,0 tys. sztuk, tj. o 12%, natomiast portfel należności z tytułu użytkowania kart kredytowych powiększył się z 752,6 mln zł do 836,8 mln zł, tj. o 11%. Według stanu na koniec grudnia 2003 roku udział Banku w rynku kart kredytowych mierzony wielkością portfela należności wyniósł 40%.

W 2003 roku Bank kontynuował działania mające na celu dalsze doskonalenie oferowanych produktów kartowych i ugruntowanie pozycji Banku jako najbardziej innowacyjnego wystawcy kart kredytowych w Polsce. Efektem tych działań było m.in. wzbogacenie z dniem 3 lutego 2003 roku Karty Kredytowej Citibank o nową funkcjonalność, dzięki której klienci uzyskali możliwość opłacania w ciężar rachunku karty wszelkich opłat mieszkaniowych i telekomunikacyjnych. Początkowo inicjowanie transakcji odbywało się za pośrednictwem telecentrum CitiPhone lub Automatycznego Bankiera, ale już kilka miesięcy później, 17 października 2003 roku, posiadacze kart kredytowych Citibank, jako pierwsi w Polsce, uzyskali możliwość opłacania swoich rachunków w ciężar karty kredytowej za pośrednictwem platformy internetowej Citibank Online. Atrakcyjność Karty Kredytowej Citibank powiększyło również wydłużenie, z dniem 12 października 2003 roku, okresu nieoprocenowanego kredytu do 54 dni.

Do przyspieszenia tempa akwizycji klientów kartowych w ostatnich miesiącach 2003 roku przyczyniło się wprowa–

dzenie z dniem 17 listopada 2003 roku we współpracy z BP Polska Sp. z o.o. nowej karty kredytowej typu co-branded – Motokarty Kredytowej Citibank–BP. Karta ta łączy w sobie funkcjonalność karty kredytowej i lojalnościowej. Jej posiadacze uczestniczą w programie lojalnościowym BP partnerclub, prowadzonym przez drugą co do wielkości sieć stacji benzynowych w Polsce. Do końca 2003 roku wydano 7,9 tys. sztuk Motokarty Kredytowej Citibank–BP.

Pozostałe produkty kredytowe

Rok 2003 przyniósł wzrost zainteresowania klientów innymi, niż karta kredytowa, produktami kredytowymi oferowanymi przez Sektor Bankowości Detalicznej, co było w dużym stopniu efektem intensywnej kampanii promocyjnej Kredytu Citibank prowadzonej za pośrednictwem mass mediów, w tym zwłaszcza telewizji.

Ogółem w 2003 roku udzielono o 64% więcej kredytów i pożyczek niż roku poprzednim, przy czym dynamika sprzedaży tych produktów rosła z miesiąca na miesiąc. Udział Banku w rynku kredytów konsumpcyjnych wzrósł w 2003 roku do 3,5% (z wył. kredytów mieszkaniowych).

Aby jeszcze bardziej uatrakcyjnić swoją ofertę kredytową dla osób prywatnych, Bank wprowadził unikalną, nowatorską cechę Linii Kredytowej Citibank – „0% przez 7 dni”. Pozwala ona na korzystanie z odnawialnego limitu kredytowego bez odsetek do 7 dni w każdym miesiącu kalendarzowym.

Zarządzanie majątkiem

Bardzo ważnym wydarzeniem 2003 roku dla Sektora Bankowości Detalicznej było wprowadzenie w dniu 11 czerwca nowej usługi z zakresu bankowości detalicznej – CitiGold Zarządzanie Majątkiem (CitiGold Wealth Management) – opartej o zintegrowany pakiet produktów oszczędnościowych, inwestycyjnych i ubezpieczeniowych, wspierany przez aplikacje komputerowe Plan Majątkowy oraz Analityk Portfela. Nowa oferta funkcjonuje pod oddzielną marką (tzw. subbrand) i skierowana jest do klientów dysponujących środkami inwestycyjnymi w kwocie nie mniejszej niż 100 tys. zł i oczekujących zindywidualizowanej porady finansowej. CitiGold Zarządzanie Majątkiem zapewnia wszechstronną analizę profilu inwestycyjnego klienta i umożliwia stworzenie modelu realizacji potrzeb finansowych z wykorzystaniem szerokiej gamy produktów i dostosowanego do indywidualnych potrzeb klienta. CitiGold Zarządzanie Majątkiem dostępne jest w 11 oddziałach CitiGold oraz 18 oddziałach korporacyjnych Banku. Polska była pierwszym krajem w Europie, w którym uruchomiono program typu Citi–Gold Wealth Management.

Rachunki bieżące, produkty oszczędnościowe, bankowość transakcyjna

Według stanu na koniec 2003 roku Sektor Bankowości Detalicznej prowadził 309,5 tys. rachunków bieżących, w porównaniu z 305,6 tys. na początku roku, a udział Banku w rynku depozytów osób prywatnych wyniósł 3,0%. Podobnie jak w roku poprzednim, w celu uatrakcyjnienia oferty depozytowej Banku prowadzone były subskrypcje lokat inwestycyjnych – 3-letniej Lokaty Inwestycyjnej Citibank w PLN powiązanej z indeksem Dow Jones Euro Stoxx 50, 3-letniej Dolarowej Lokaty Inwestycyjnej Citibank powiązanej z indeksem Standard & Poor's 500 – jak również lokat indeksowanych do walut obcych.

Jedną z najważniejszych innowacji produktowych w obszarze bankowości detalicznej w 2003 roku było wprowa-

dzenie z dniem 1 listopada możliwości aktywacji Polecenia Zapłaty przez telefon (Citibank Handlowy wprowadził tę usługę jako pierwszy bank w Polsce). Do końca roku drogą telefoniczną ustanowiono 3,7 tys. poleceń zapłaty. Bank Handlowy w Warszawie SA jest liderem wśród banków oferujących usługę polecenia zapłaty (direct debit), z udziałem w łącznej liczbie przetworzonych transakcji wynoszącym 57%. Bank posiada umowy o obsługę płatności za pomocą systemu direct debit z ponad 170 firmami, wśród których są m.in. największe firmy telekomunikacyjne, ubezpieczeniowe i telewizje kablowe.

Produkty inwestycyjne

W 2003 roku Sektor Bankowości Detalicznej rozszerzył swoją ofertę funduszy inwestycyjnych o fundusze ING TFI S.A. oraz Union Investment TFI S.A. (fundusze UniKorona). Liczba placówek Banku prowadzących sprzedaż jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych wzrosła z 70 do 100, w których dostępne było 26 funduszy inwestycyjnych o zróżnicowanych strategiach inwestycyjnych, prowadzonych przez cztery towarzystwa funduszy inwestycyjnych.

Bankowość internetowa i telefoniczna

W maju 2003 roku, po dwóch latach od wprowadzenia usługi, liczba zarejestrowanych klientów platformy internetowej Citibank Online (CBOL) przekroczyła 100 tys. osób. Miesiąc wcześniej CBOL udostępnił swoim użytkownikom bezpłatną usługę Wyciągi Online, umożliwiającą otrzymywanie elektronicznych wyciągów z rachunków konta osobistego i karty kredytowej w formie pliku z rozszerzeniem PDF. Ogółem od początku roku liczba klientów korzystających z bankowości internetowej wzrosła z 86,3 tys. do 153,1 tys. tj. o 77%, a CBOL umocnił się na pozycji wiodącego kanału obsługi klientów detalicznych. W grudniu 2003 roku udział transakcji inicjowanych za pośrednictwem CBOL wyniósł 60% w porównaniu z 40% w grudniu 2002 roku. Wzrost wykorzystania kanału internetowego przynosi Bankowi wymierne korzyści poprzez oszczędności w innych kanałach obsługi.

W marcu 2003 roku CBOL zmienił szatę graficzną i nawigację w serwisie internetowym, czyniąc go jeszcze bardziej przyjaznym dla użytkownika. Obsługa serwisu transakcyjnego została poszerzona o możliwość korzystania z mniej popularnych przeglądarek – m.in. Mozilla i Opera. Oznacza to otwarcie tego kanału dla większej grupy docelowej klientów. W kwietniu 2003 roku CBOL udostępnił swoim klientom kolejną nową funkcjonalność: opcję przelewu do Urzędu Skarbowego. Wysoki poziom usług CBOL spotkał się z uznaniem niezależnych ekspertów prestiżowego miesięcznika „Global Finance”, którzy przyznali mu tytuł „Best Consumer Internet Bank in Poland 2003”.

2003 rok było okresem szybkiego wzrostu wykorzystania usługi CitiGSM, polegającej na przesyłaniu do klienta dziennych raportów o saldzie na jego rachunku bieżącym lub rachunku karty kredytowej za pomocą kanału SMS. Liczba klientów korzystających z tej usługi podwoiła się z 20,4 tys. w końcu 2002 roku do 41,8 tys. w końcu 2003 roku.

Reorganizacja sieci placówek detalicznych

W 2003 roku trwała intensywna restrukturyzacja sieci placówek Sektora Bankowości Detalicznej, mająca na celu podwyższenie standardu obsługi klientów, przystosowanie do sprzedaży nowych produktów bankowych oraz rekonfigurację sieci pod kątem poprawy rentowności działania.

W ramach restrukturyzacji sieci rozpoczęto proces przebudowy oddziałów polegający na instalacji stanowisk kaso-

wych i udostępnieniu obsługi gotówkowej w oddziałach pełniących funkcję centrów kredytowych, rozszerzeniu funkcjonalności dotychczasowych oddziałów transakcyjnych poprzez wprowadzenie stanowisk obsługi klienta umożliwiających osiągnięcie wyższego poziomu obsługi, przedstawienie pełnej oferty produktowej i sprzedaż produktów kredytowych, inwestycyjnych, ubezpieczeń oraz dostosowaniu oddziałów CitiGold Wealth Management do obsługi większej liczby klientów. Do końca 2003 roku projekt ten objął łącznie 25 oddziałów.

Z kolei w wyniku analizy rentowności poszczególnych placówek podjęto decyzje o przekazaniu 6 lokalizacji do sieci CitiFinancial, ograniczeniu działalności w kolejnych 5 lokalizacjach do Punktu Obsługi Klienta otwartego w oddziale korporacyjnym Banku, przekazaniu w 9 miastach obsługi klientów na rzecz innego oddziału detalicznego z tej samej miejscowości oraz całkowitej likwidacji działalności w zakresie obsługi klientów indywidualnych w 4 miastach.

W wyniku powyższych decyzji z dniem 28 lutego 2003 roku zakończona została działalność w 12 placówkach Sektora Bankowości Detalicznej, a kolejnych 6 placówek przekazano do rozwijającej się sieci CitiFinancial. Została wprowadzona w życie pilotowa faza projektu konsolidacji wybranych oddziałów wielofunkcyjnych Sektora Bankowości Detalicznej i placówek Sektora Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej. Od 1 grudnia 2003 roku rozpoczęto obsługę klientów obu Sektarów Banku w dotychczasowym oddziale detalicznym w Zabrze.

Ostatecznie w końcu 2003 roku sieć placówek Sektora Bankowości Detalicznej składała się z 11 oddziałów CitiGold i 75 oddziałów zwykłych dysponujących 182 bankomatami, 17 stanowisk obsługi klientów CitiGold oraz 4 stanowisk obsługi klientów detalicznych w oddziałach korporacyjnych. Klienci mieli również możliwość nieodpłatnego korzystania z bankomatów sieci Euronet, za pomocą której realizowali zresztą ok. połowy transakcji bankomatowych z Bankiem. Sieć placówek uzupełniali agenci sprzedaży bezpośredniej – zajmujący się sprzedażą kart kredytowych, kredytów i ubezpieczeń – oraz doradcy klientów z segmentu małych przedsiębiorstw. W 2003 roku łączna liczba agentów sprzedaży bezpośredniej została podwojona.

CitiFinancial

Rok 2003 był okresem intensywnego rozwoju działalności CitiFinancial, wydzielonej linii biznesowej Banku zajmującej się udzielaniem pożyczek gotówkowych klientom o niższych dochodach oraz kredytów ratalnych. Dodatkowo klienci CitiFinancial mają możliwość wykupienia ubezpieczenia kredytu, które oferowane jest we współpracy z CitiInsurance Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Strategia CitiFinancial bazuje na modelu pożyczkodawcy osadzonego w społeczności lokalnej (ang. community based lender).

Sieć placówek CitiFinancial powiększyła się z 4 do 16, do czego przyczyniło się przejęcie 6 oddziałów Sektora Bankowości Detalicznej. Na nadchodzące lata planowana jest dalsza rozbudowa sieci. Zatrudnienie w Pionie wzrosło w 2003 roku z 37 do 122 osób.

W 2003 roku portfel należności CitiFinancial wzrósł z 13,1 mln zł do 68,1 mln zł, tj. o 418%. Mimo że kredytowanie klientów dysponujących dochodami niższymi od przeciętnych wiąże się z podwyższonym ryzykiem, wskaźniki jakości portfela kredytowego CitiFinancial utrzymywały się w opisywanym okresie na zadowalającym poziomie. Np. udział należności przeterminowanych powyżej 30 dni w portfelu pożyczek gotówkowych wynosił 1,55%, a w portfelu kredytów ratalnych 2,16%. Stosunkowo dobra jakość portfela jest pochodną skutecznego systemu oceny zdolności kredytowej klientów oraz łączenia sprzedaży i windykacji na poziomie tej samej relacji z klientem.

Portfel kredytowy CitiFinancial

w mln zł	Wg stanu na dzień	
	31/12/2003	31/12/2002
Pożyczki gotówkowe	49,1	3,6
Kredyty ratalne	19,0	9,5
Razem	68,1	13,1

Zarządzanie aktywami i fundusze inwestycyjne

W 2003 roku Grupa Kapitałowa Banku zanotowała dynamiczny rozwój usług zarządzania aktywami na rzecz klientów zewnętrznych. Aktywa powierzone w zarządzanie spółce Handlowy Zarządzanie Aktywami SA (HanZA) wzrosły o ok. 12%, z 1 438 mln zł na koniec grudnia 2002 roku do 1 614,8 mln zł na koniec grudnia 2003 roku. Z powyższej kwoty 917 mln zł pochodziło z CitiFunduszy, 131 mln zł od klientów indywidualnych, 516,7 mln zł od firm ubezpieczeniowych i innych instytucji finansowych, zaś 48,8 mln zł od pozostałych klientów korporacyjnych. Szczególnie duży wzrost zainteresowania usługami zarządzania aktywami HanZA zanotowano w segmencie klientów korporacyjnych (wzrost aktywów o 194%).

Wyniki zarządzania uzyskane przez HanZA w 2003 roku były dobre. Większość strategii inwestycyjnych, według których zarządzane są portfele klientów, pokonały odpowiadające im stopy odniesienia (bench—marki). W 2003 roku najlepsze wyniki przyniosły portfele inwestujące w akcje polskich spółek. Najwyższa stopa zwrotu została wypracowana na portfelach selektywnych, które uzyskały 45,28%. Portfele skorelowane przyniosły stopę zwrotu w wysokości 44,22%.

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Banku Handlowego SA (TFI BH) może zaliczyć rok 2003 do szczególnie udanych. 31 grudnia 2003 roku wartość aktywów CitiFunduszy prowadzonych przez TFI BH wynosiła 917 029 tys. zł i od początku roku wzrosła o 134 290 tys. zł, tj. 14,6%. W końcu 2003 roku ponad 44% aktywów CitiFunduszy stanowiły aktywa CitiObligacji FIO o wartości 399,3 mln zł. Wartość aktywów powierzonych w zarządzanie według stanu na dzień 31 grudnia 2003 roku plasowała TFI BH na 10 pozycji z udziałem w rynku w wysokości 2,8%.

Na wzrost aktywów w 2003 roku miało między innymi wpływ zwiększenie dostępności CitiFunduszy. Głównym i najbardziej efektywnym kanałem dystrybucji jednostek uczestnictwa CitiFunduszy stała się sieć placówek Sektora Bankowości Detalicznej Banku Handlowego w Warszawie SA w liczbie 100 (wliczając punkty obsługi klientów detalicznych w oddziałach korporacyjnych). Ponadto jednostki uczestnictwa CitiFunduszy oferowane były w Centrum Oszczędzania i placówkach Multibanku oraz w internetowym Supermarkecie Funduszy Inwestycyjnych mBanku.

W 2003 roku największym zainteresowaniem klientów indywidualnych TFI BH cieszyły się fundusze inwestujące w akcje, bowiem wobec spadających stóp procentowych klienci zaczęli poszukiwać inwestycji, które mogą przynieść zyski przewyższające oprocentowanie depozytów. Aktywa CitiAkcji FIO wzrosły o 475%, z 8 mln zł do 46 mln zł, a aktywa CitiZrównoważony FIO wzrosły pięciokrotnie, z 17 mln zł do 103,5 mln zł.

Rok 2003 okazał się bardzo dobrym dla inwestycji w polskie akcje, co jest widoczne w stopach zwrotu uzyskiwanych przez CitiFundusze. W opisywanym okresie najwyższą stopę zwrotu wynoszącą 29,3% uzyskał fundusz CitiAkcji FIO. Fundusz CitiZrównoważony FIO inwestujący przeciętnie połowę swoich aktywów na rynku akcji przyniósł swoim posiadaczom 18,5%. Również fundusz CitiSenior SFIO uzyskał wysoką 10,4% stopę zwrotu w omawianym okresie.

CitiPieniężny FIO, który stanowi bezpośrednią alternatywę do lokat bankowych, uzyskał w ubiegłym roku konkurencyjną do depozytów stopę zwrotu w wysokości 4,7%. Stopa zwrotu dla CitiObligacji FIO wyniosła 3,2%, co plasuje fundusz w czołówce funduszy tej klasy aktywów działających na polskim rynku.

W 2003 roku wzrosło zainteresowanie funduszem CitiPłynnościowy SFIO, skierowanym do klientów instytucjonalnych poszukujących alternatywy dla lokat typu overnight. Fundusz ten charakteryzuje bardzo niski poziom ryzyka, wysoka płynność i atrakcyjna rentowność. Wartość aktywów funduszu zmienia się na bazie dziennej, ponieważ fundusz jest alternatywą do lokat overnight oraz depozytów kilkudniowych. Dzięki starannej selekcji papierów, w które inwestuje zarządzający, CitiPłynnościowy SFIO od początku istnienia tj. od września 2002 roku nie zanotował ani jednego spadku wartości jednostki uczestnictwa. W ubiegłym roku fundusz wypracował zwrot na poziomie 5,38%. Aktywa netto na dzień 31 grudnia 2003 roku wynosiły 55,5 mln zł.

Na rynku III-filarowych Pracowniczych Programów Emerytalnych TFI BH zajmuje pozycję lidera. Do końca 2003 roku w KNUiFE w formie umowy z funduszem CitiSenior SFIO zostało zarejestrowanych 18 Pracowniczych Programów Emerytalnych. Dzięki efektywnemu zarządzaniu oraz regularnemu napływowi składek aktywa tego funduszu wzrosły w 2003 roku o około 55% i wyniosły na koniec grudnia 128,7 mln zł. W 2003 roku fundusz CitiSenior SFIO uzyskał wysoką stopę zwrotu 10,4%. Od września 2003 roku fundusz dostępny jest również dla osób fizycznych indywidualnie nabywających jednostki uczestnictwa.

W sierpniu 2003 roku TFI BH wprowadziło do swojej oferty nowy produkt oszczędnościowy skierowany do klientów indywidualnych – Celowe Plany Oszczędnościowe CitiFundusze (CPO). Założeniem CPO jest systematyczne inwestowanie oszczędności w jednostki uczestnictwa jednego z otwartych funduszy inwestycyjnych przez okres 5, 10 lub 15 lat. Do końca 2003 roku na rejestrach otwartych w ramach CPO klienci zgromadzili ponad 11 mln zł. Największym zainteresowaniem klientów cieszyły się programy 5-letnie oparte o inwestycje w CitiZrównoważony FIO.

Na 2004 rok TFI BH planuje rozszerzenie sieć dystrybucji CitiFunduszy, poprzez pozyskanie kolejnych dystrybutorów zewnętrznych. Przewidywany jest znaczący przyrost nowych klientów zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych. Towarzystwo spodziewa się dalszego wzrostu zainteresowania klientów funduszami zrównoważonymi oraz akcyjnymi.

Fundusze emerytalne

W dniu 11 września 2003 roku została zawarta umowa sprzedaży przez Bank Handlowy w Warszawie SA na rzecz Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A. 13 000 akcji zwykłych imiennych o wartości nominalnej 10 000,00 złotych każda, reprezentujących 50,00% kapitału zakładowego oraz tyle samo głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy spółki PKO/Handlowy Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego S.A. W wyniku realizacji umowy Bank Handlowy w Warszawie S.A. sprzedał wszystkie posiadane przez siebie akcje PTE reprezentujące 50,00% kapitału zakładowego i tyle samo głosów na walnym zgromadzeniu akcjonariuszy Spółki.

Ubezpieczenia

Od sierpnia 2002 roku Bank współpracuje ze spółką Citilnsurance Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., należąca do Citilnsurance International Holdings Inc.

Oferta CitiInsurance skierowana jest w systemie bancassurance do klientów Sektora Bankowości Detalicznej i CitiFinancial. Do końca 2003 roku Spółka ubezpieczyła 242,7 tys. klientów Banku. Przypis składki w 2003 roku wyniósł 42,8 mln zł, z czego 79% pochodziło z sprzedaży ubezpieczeń do produktów kartowych i kredytowych oferowanych przez Bank Handlowy w Warszawie SA. Bank pobiera od CitiInsurance prowizje za pośrednictwo w sprzedaży ubezpieczeń Spółki swoim klientom.

Od 2002 w ofercie Banku znajduje się Program Inwestycyjny z Ubezpieczeniem na Życie oferowany wspólnie z Nationwide Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie. Program ten posiada duży wybór renomowanych funduszy inwestycyjnych.

Zmiany w zakresie technologii informatycznych

Bank przykłada szczególną wagę do wykorzystania zaawansowanych technologii informatycznych, telekomunikacyjnych i zabezpieczeń bankowych, traktując je jako źródło istotnej przewagi konkurencyjnej oraz środek poprawy efektywności działania. Dysponując wsparciem ze strony Citigroup we wdrażaniu nowoczesnych technologii i rozwiązań, Bank umacnia swoją pozycję jako jednej z najbardziej innowacyjnych instytucji finansowych w Polsce.

W 2003 roku Pion Operacji i Technologii należący do Sektora Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej kontynuował proces integracji platform aplikacyjnych Banku. W styczniu roku 2003 dokonano przeglądu wszystkich aplikacji funkcjonujących w instytucji, celem zweryfikowania niezbędności ich wykorzystania w środowisku produkcyjnym. W trakcie procesu wyodrębniono grupę aplikacji, które zostały przeznaczone do wycofania.

Kolejnym istotnym kierunkiem prac w roku 2003 było wdrożenie nowej wersji systemu Flexcube 3.9.1 – podstawowego systemu bankowości korporacyjnej – oraz jego sukcesywne modyfikowanie pod kątem zidentyfikowanych potrzeb. W toku tych prac zrealizowano szereg projektów, w wyniku których przeniesiona została obsługa wybranych produktów bankowych z systemów pomocniczych do systemu Flexcube (polecenie zapłaty), wdrożone zostały interfejsy usprawniające współpracę Flexcube z wybranymi systemami pomocniczymi (weksle i inkasa, karty debetowe) i zewnętrznymi (system rozliczeniowy rynku międzybankowego Sorbnet) oraz przeprowadzona została rozbudowa Flexcube o nowe moduły (papiery wartościowe, zapobieganie praniu brudnych pieniędzy). Ponadto Flexcube zyskał nowe funkcjonalności, wśród których najważniejsze to wdrożenie automatycznej rekalkulacji przychodów z aktywów i pasywów w oparciu o wewnętrzne stopy rozliczeniowe na potrzeby rachunkowości zarządczej (MIS Refinancing) oraz wdrożenie automatycznego wyliczania ryczałtowego podatku od przychodów nierezydentów z tytułu odsetek od depozytów (WHT).

Została również przygotowana uzgodniona i zamknięta lista rozszerzeń i modyfikacji dla kolejnej wersji systemu Flexcube 4.3, której wdrożenie jest planowane na początek 2004 roku.

W 2003 roku prowadzono intensywne prace nad skróceniem procesu końca dnia i końca miesiąca tak, aby zapewnić terminowe dostarczanie niezbędnych plików i generowanie potrzebnych raportów. W tym celu zaimplementowano nową macierz dyskową XP1024 oraz dokonano szeregu modyfikacji systemu FlexCube w obszarze procesów końca dnia (EOD) i końca miesiąca (EOM). W wyniku tych działań uzyskano skrócenie czasów przetwarzania o 20–30%. Ze względu na stały przyrost ilości danych w systemie FlexCube, prace w zakresie monitorowania i skracania długości trwania procesów EOD i EOM będą kontynuowane również w 2004 roku.

W obszarze sieci i telekomunikacji podstawowe działania w roku 2003 koncentrowały się na zakończeniu procesu

integracji sieci komputerowej połączonego banku, automatyzacji procesów obsługi środowiska teleinformatycznego banku oraz zakończenia dostosowania systemu sieci central telefonicznych do standardów korporacyjnych. W kwietniu 2003 roku został zakończony proces łączenia sieci komputerowych podmiotów, które weszły w skład połączonego Banku i Grupy Kapitałowej Banku. Od stycznia 2003 roku rozpoczęto budowę nowego środowiska obsługi stacji roboczych oraz serwerów plików i wydruków. Projekt ten został zakończony w grudniu 2003 roku. W maju 2003 roku został zakończony projekt przebudowy sieci central telefonicznych do standardów korporacyjnych.

W ramach realizacji projektu integracji sieci komputerowej banku, 164 lokalizacje banku zostały połączone w jednolitą sieć opartą na protokole TCP/IP. W ramach tej sieci zapewnione zostały zasoby podstawowe i zapasowe zarówno w zakresie sprzętu, jak i łączności transmisji danych. W ramach tego przedsięwzięcia zostały stworzone dwa główne węzły sieci komputerowej banku usytuowane w obiektach centrali Banku przy ul. Golezowskiej i Senatorskiej w Warszawie. Cała sieć została oparta o zasadę, że wszelkie lokalizacje banku w kraju posiadają połączenie podstawowe do jednej z tych lokalizacji oraz połączenie zapasowe do drugiej z nich.

Realizowany w 2003 roku projekt Standard Operating Environment (SOE) doprowadził do daleko idącej automatyzacji pracy stacji roboczych pracowników Banku. U podstaw tego projektu legło kilka założeń: po pierwsze przeniesienie danych ze stacji roboczych na serwery celem zwiększenia ochrony danych przed zniszczeniem poprzez regularną archiwizację danych przechowywanych na serwerach, po drugie możliwość rozwiązywania problemów, które pojawiają się na stacjach roboczych w sposób zdalny, co znakomicie przyspiesza i usprawnia obsługę takich sytuacji, po trzecie uzyskanie możliwości pracy z dowolnego komputera, a nie z komputera dedykowanego jak to miało miejsce w rozwiązaniach poprzednio stosowanych. Istotną korzyścią z wdrożenia tego projektu była racjonalizacja zatrudnienia pracowników niezbędnych do obsługi środowiska teleinformatycznego wynikająca z faktu braku konieczności interwencji przy stanowisku pracy w przypadku problemów. W ramach projektu SOE poważnie zwiększony został system ochrony antywirusowej.

W roku 2003 został wprowadzony w Banku Handlowym jednolity system poczty elektronicznej dla pracowników oparty na platformie MSExchange. Implementacja systemu „Intrusion Detection” pozwoliła na zabezpieczenie przed niepożądanym dostępem do banku.

W opisywanym okresie sprawozdawczym przeprowadzono zakrojone na szeroką skalę działania przygotowawcze zakończone negocjacjami z dostawcami usług telekomunikacyjnych, które umożliwią uzyskanie oszczędności na kosztach tych usług w roku 2004.

Pozostałe ważniejsze zmiany wdrożone w zakresie systemów informatycznych i telekomunikacyjnych to:

- Zakończenie wdrożenia systemu eTIS, wspierającego prace Departamentu Ryzyka SME w zakresie podejmowania decyzji kredytowych i automatyzującego proces kredytowy i obieg dokumentów.
- Wdrożenie modułu Soft Collection w systemie eTIS – wspierającego prace Departamentu Ryzyka SME w zakresie obsługi tzw. miękkiej windykacji, co pozwoliło automatycznie wyszukiwać klientów z zaległymi zobowiązaniami wobec Banku i zlikwidowało papierową formę informacji o kontaktach z klientami.
- Zakończenie projektu wdrożenia systemu nCAPS, wspierającego prace Departamentu Kontroli Ryzyka i Zarządzania Portfelem w zakresie wyliczania i zarządzania poziomem rezerw celowych i ewidencji zabezpieczeń w Banku. System nCAPS wydatnie przyczynił się do wsparcia i zautomatyzowania procesu przygotowania raportów doty-

czących rezerw celowych banku na potrzeby NBP oraz uzupełnił braki funkcjonalne systemu Flexcube w zakresie ewidencji zabezpieczeń bankowych.

- Ujednolicenie numeracji rachunków „Pakietu Inwestora” w aplikacjach Promak (DMBH) i Systematics (Sektor Bankowości Detalicznej). Rozszerzono zakres informacyjny miesięcznych wyciągów dla klientów DMBH generowanych z aplikacji Promak.

Ogółem w 2003 roku łączne nakłady inwestycyjne na infrastrukturę informatyczną w Sektorze Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej Banku wyniosły 26 343 tys. zł na sprzęt i 6 521 tys. zł na oprogramowanie. W opisywanym okresie Bank poniósł ponadto wydatki na zabezpieczenia bankowe w kwocie 2 058 tys. zł.

Zmiany w zakresie systemów informatycznych w Sektorze Bankowości Detalicznej Banku realizowane były głównie poprzez wdrażanie funkcjonalności umożliwiających zaoferowanie nowych produktów i rozwiązań (np. wyciągi elektroniczne, Citigold Wealth Planner, regulowanie rachunków i opłat z karty kredytowej, Motokarta Kredytowa Citibank–BP, rozbudowa funkcjonalności Citibank Online). Duże znaczenie dla Banku detalicznego miało również uruchomienie w grudniu 2003 roku systemu zarządzania relacjami z klientami (PeopleSoft).

Najważniejszym projektem prowadzonym w 2003 roku w Sektorze Bankowości Detalicznej były przygotowania do migracji klientów Pionu Małych Przedsiębiorstw (tzw. subsegment Tier0) z systemu Flexcube do systemów bankowości detalicznej, w związku z planowaną na 2004 rok zmianą modelu obsługi klientów tego segmentu.

Ogółem w 2003 roku łączne nakłady inwestycyjne na informatykę w Sektorze Bankowości Detalicznej Banku wyniosły 12 308 tys. zł.

Do końca 2003 roku przeprowadzono pełne wdrożenie nowego standardu rachunku bankowego NRB (IBAN) w systemach Flexcube i Systematics.

Reorganizacja Banku

Nowy Model Obsługi Klienta

Do najważniejszych wydarzeń 2003 roku w Sektorze Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej należało wdrożenie nowego Modelu Obsługi Klienta (ang. Coverage Model). Model ten – wdrażany sukcesywnie we wszystkich regionach Citigroup – ma na celu wyeliminowanie dublowania się obsługi klientów w różnych jednostkach biznesowych Banku oraz poprawę efektywności wykorzystania sieci oddziałów. Bank Handlowy w Warszawie SA, aktywnie uczestnicząc w regionalnej inicjatywie CEEMEA (tj. regionu Citigroup obejmującego Europę Środkowo–Wschodnią, Bliski Wschód i Afrykę), wypracował swój własny model obsługi klienta, którego fundamentem stały się nowe kryteria segmentacji klientów. Przy jego tworzeniu pomocne były doświadczenia Banku nabyte w poprzednich latach przy funkcjonowaniu modelu obsługi przyjętego po połączeniu z Citigroup.

Wdrożenie nowego Modelu Obsługi Klienta pociągnęło za sobą zmiany organizacyjne w części sprzedażowej Banku oraz korespondujące z tym zmiany w segmentacji klientów. W dniu 15 października 2003 roku Zarząd Banku powołał do życia Pion Bankowości Komercyjnej, który wraz z istniejącym już Pionem Bankowości Przedsiębiorstw (SME) wszedł w skład tzw. Subsektora Bankowości Lokalnej. Pion Bankowości Komercyjnej przejął od Pionu

Bankowości Korporacyjnej oraz Pionu Bankowości Przedsiębiorstw obsługę ponad 1,5 tys. klientów z grupy dużych przedsiębiorstw krajowych, w tym niebankowych podmiotów finansowych i jednostek sektora budżetowego, oraz części firm z grupy koncernów globalnych. Obsługa tych klientów prowadzona będzie głównie w oparciu o sześć oddziałów regionalnych oraz centralę Banku. Z kolei Pion Bankowości Korporacyjnej w ramach nowej struktury skupi się na obsłudze 150 największych klientów Banku, które utworzyły tzw. segment platynowy, obsługiwany z centrali Banku w Warszawie. Pion Bankowości Przedsiębiorstw będzie natomiast obsługiwał klientów krajowych osiągających roczne przychody ze sprzedaży w przedziale 2–50 mln USD, wykorzystując przy tym ogólnopolską sieć oddziałów Banku.

Oczekuje się, że w efekcie wprowadzenia nowego Modelu Obsługi Klienta wzmocniona zostanie pozycja Banku na rynku obsługi średnich przedsiębiorstw. M.in. specjalnie dla tej grupy klientów opracowano odrębny proces kredytowy, który lepiej uwzględni specyfikę ich działalności i potrzeb finansowych. Dzięki resegmentacji, odpowiedniemu programowi kredytowemu, silnym relacjom klientowskim w regionach i dobrze zorganizowanemu wsparciu ze strony produktowej Bank stał się lepiej przygotowany do obsługi tego segmentu.

Innym projektem, zrealizowanym w ramach wdrażania nowego Modelu Obsługi Klienta, była reorganizacja Pionu Bankowości Transakcyjnej. W skład tej jednostki włączony został Departament Powiernictwa Papierów Wartościowych, a ponadto przejęła ona obsługę ponad dwustu rachunków lora banków nierezydentów, prowadzoną uprzednio w ramach Pionu Instytucji Finansowych i Sektora Publicznego.

Reorganizacja sieci placówek Banku

Kolejnym ważnym procesem realizowanym w 2003 roku była reorganizacja sieci oddziałów Banku. Reorganizacja ma na celu racjonalizację wykorzystania sieci, czyli osiągnięcie oszczędności poprzez ograniczenie zbędnej powierzchni biurowej, przy jednoczesnym utrzymaniu dotychczasowej jakości obsługi. Proces ten stanowi wyraz dostosowywania się Banku do zmieniającego się modelu świadczenia usług bankowych, w którym coraz większą rolę odgrywają tzw. alternatywne kanały dystrybucji i obsługi, takie jak bankowość elektroniczna, internetowa, telefoniczna, czy też agenci sprzedaży bezpośredniej.

Rozpoczęcie reorganizacji oddziałów poprzedzone zostało szczegółową analizą ze strony Pionu Bankowości Transakcyjnej, w wyniku której zaproponowano, a następnie przekazano do realizacji szereg zmian w zakresie podstawowych kanałów obsługi klientów korporacyjnych. Opracowano i zaoferowano rozwiązania alternatywne w stosunku do obsługi w oddziałach, bazujące w większości na popularyzacji bankowości elektronicznej, transportów gotówki bezpośrednio do/z siedziby klienta oraz szerszym wykorzystaniu kart debetowych. W ramach opisywanych działań zaproponowano klientom nowe rozwiązanie pozwalające na telefoniczne inicjowanie transakcji składanych dotychczas w formie papierowej w oddziałach Banku.

W dniu 1 grudnia 2003 roku działalność rozpoczęła pilotażowa, połączona placówka bankowości detalicznej i bankowości korporacyjnej w Zabrze. Do grona dotychczasowych klientów detalicznych obsługiwanych przez oddział dołączyli klienci komercyjni, w większości z grupy małych przedsiębiorstw. Trwały prace nad konsolidacją kolejnych 10 placówek. Ponadto z dniem 1 marca 2003 roku zaprzestano świadczenia usług Bankowy Punkt Obsługi Klienta w Kostrzynie n/Odrą, a z dniem 15 grudnia 2003 roku zakończyły działalność filie w Trzebini, Cieszynie i Nowej Hucie, wchodzące w skład sieci Sektora Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej.

Przyjęcie do stosowania zasad ładu korporacyjnego zawartych w Kodeksie Dobrych Praktyk w Spółkach Publicznych

Zgodnie z podjętymi uchwałami przez Zarząd Banku, Radę Nadzorczą Banku oraz Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku, które odbyło się w dniu 25 czerwca 2003 roku, Bank przyjął do stosowania wszystkie ogólne i szczegółowe zasady ładu korporacyjnego określone w Kodeksie Dobrych Praktyk w Spółkach Publicznych.

Rating

Bank posiada pełny rating od międzynarodowej agencji ratingowej Moody's Investors Service. W dniu 14 stycznia 2003 roku agencja Moody's podwyższyła rating Banku do A2 dla depozytów długoterminowych (ocena 6. od góry w 21-stopniowej skali, przedział ocen inwestycyjnych) i Prime-1 dla depozytów krótkoterminowych (ocena 1. od góry w 4-stopniowej skali). Tym samym rating Banku znalazł się na poziomie najwyższym z dostępnych dla podmiotu z siedzibą w Polsce.

Notowania akcji Banku na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych

W 2003 roku kurs akcji Banku na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych (WGPW) spadł z 74,5 zł (31 grudnia 2002 roku) do 57,7 zł (31 grudnia 2003 roku), tj. o 23%. Dla porównania indeks sektora bankowego WIG-BANKI zyskał w tym okresie 9%, a główny indeks giełdy WIG wzrósł o 45%. Zniżka kursu akcji Banku korespondowała zatem do pewnego stopnia z relatywnie słabymi notowaniami giełdowymi branży bankowej. Dodatkowym czynnikiem, który zaważył negatywnie na wycenie rynkowej akcji Banku, było niewielkie zainteresowanie inwestorów tymi walorami ze względu na ich nikłą płynność (tzw. free-float).

Nagrody i wyróżnienia

Bank już po raz trzeci otrzymał z rąk Prezydenta Aleksandra Kwaśniewskiego tytuł Złotego Sponsora programu „Internet w Szkołach”. Program ten ma na celu popularyzację nowych technologii wśród młodzieży szkolnej i akademickiej.

Analitycy, doradcy inwestyjni i maklerzy zaproszeni przez redakcję Pulsu Biznesu uznali Grupę Kapitałową Banku za najlepszą pod względem kompleksowości usług z zakresu bankowości, ubezpieczeń i zarządzania kapitałem.

Prezes Zarządu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. uhonorował Dom Maklerski Banku Handlowego S.A. nagrodą za największy udział w obrotach akcjami i największą liczbę animowanych spółek w 2003 roku.

Bank Handlowy w Warszawie SA został uznany najlepszym bankiem w Polsce w rankingu „Best Emerging Market Banks 2003” opublikowanym w Global Finance.

W czwartej edycji konkursu World's Best Internet Banks, magazynu Global Finance Bank Handlowy w Warszawie SA uzyskał nagrodę dla najlepszego banku internetowego dla klientów instytucjonalnych w Polsce (Best Corporate/

Institutional Internet Bank) oraz najlepszego banku w Polsce w zakresie zarządzania środkami finansowymi dla klientów instytucjonalnych (Best Corporate/Institutional Online Cash Management Bank).

Bank Handlowy w Warszawie SA wygrał ranking „Złota Setka Pomorza i Kujaw” w kategorii Banki. W siódmej edycji tego rankingu po raz pierwszy organizowanego wspólnie przez „Gazetę Pomorską”, „Głos Szczeciński” i „Głos Pomorza” bydgoski oddział Banku Handlowego został wytypowany jako najlepszy przez przedsiębiorców z województwa kujawsko-pomorskiego.

Bank Handlowy w Warszawie SA został uznany przez prestiżowy miesięcznik Euromoney „Best Debt House in Poland, 2003” najlepszym emitentem papierów dłużnych przedsiębiorstw. Nagroda ta została przyznana za transakcje euroobligacji rządu polskiego, ale przede wszystkim za działalność na rynku korporacyjnych papierów dłużnych. Bank zorganizował m.in. publiczny program emisji obligacji dla TP SA o wartości miliarda złotych.

Prestiżowy międzynarodowy magazyn finansowy „The Banker” uznał Bank Handlowy w Warszawie SA „Bankiem Roku 2003”. Bank Handlowy otrzymał ten tytuł po raz drugi z rzędu. Został on przyznany za całokształt działalności, nie tylko za wyniki finansowe, ale także za technologie, innowacyjność i projekty strategiczne mające wpływ na działalność Banku.

Bank Handlowy w Warszawie SA zajął trzecią pozycję w rankingu „idealny bank dla klientów indywidualnych” miesięcznika „Profit”. Oferta Banku Handlowego została bardzo dobrze oceniona pod względem kosztów korzystania z usług bankowych, wielu możliwości oszczędzania, wyboru produktów kredytowych, funkcjonalności i różnorodności kanałów dostępu oraz tzw. przyjazności obsługi, czyli jakości obsługi klientów.

Bank Handlowy w Warszawie SA otrzymał pierwszą nagrodę w III Ogólnopolskim Rankingu Bankowych Wydawców Kart organizowanym przez „Gazetę Bankową” w kategorii „Skuteczność dotarcia z ofertą” za ofertę dla klientów indywidualnych.

Działalność sponsorska i mecenat kulturalny

Banku Handlowego w Warszawie SA od wielu jest mecenasem kultury i sztuki. Bank współpracuje m.in. z Filharmonią Narodową, Polskim Radiem, ERA JAZZU.

W 2003 roku Bank otrzymał zaszczytny tytuł Sponsora Filharmonii Narodowej. W lutym odbył się w Warszawie Nadzwyczajny Koncert Kameralny z udziałem znakomitej orkiestry Academy of Saint Martin in the Fields oraz wybitnego pianisty i dyrygenta – Murray'a Perahii. W programie koncertu znalazły się utwory Bacha, Mozarta i Beethovena.

W listopadzie 2003 roku Bank zorganizował wraz ze swymi partnerami biznesowymi – PZU S.A. i Polkomtel S.A., wernisaż wystawy malarstwa Jana Wołka „Moja kochana normalka”, który odbył się w Galerii Art New Media w Warszawie.

W grudniu 2003 roku Bank Handlowy sponsorował wraz z Polską Telefonią Cyfrową ERA koncert legendarnego gitarzysty Al Di Meoli, który wystąpił w Teatrze Polskim w Warszawie w ramach cyklu ERA JAZZU ze wspaniałym specjalnym programem „Christmas Night”.



PERSPEKTYWY
ROZWOJU
BANKU

Perspektywy rozwoju Banku

Ogólne cele rozwoju Banku

Celem Banku jest systematyczne podnoszenie wartości dla akcjonariuszy poprzez zapewnienie odpowiedniego zwrotu z kapitału oraz podnoszenie udziału Banku w kluczowych segmentach rynku. W minionym roku Bank zwiększył swą bazę klientów m.in. dzięki rozwojowi usług dla drobnej przedsiębiorczości oraz bankowości detalicznej. W nadchodzących latach intencją Banku będzie dalsze aktywne pozyskiwanie nowych klientów we wszystkich segmentach rynku, ze szczególnym naciskiem na akwizycję w obszarze bankowości detalicznej.

W perspektywie kilku lat Bank aspiruje do osiągnięcia dwucyfrowego udziału rynkowego, mierzonego udziałem w wyniku na działalności bankowej sektora. W 2003 roku udział ten wyniósł 7%. Wzrost udziału rynkowego zostanie osiągnięty poprzez utrzymanie wiodącej pozycji Banku w bankowości korporacyjnej oraz usługach dla osób fizycznych o najwyższych dochodach. Dynamicznie rozwijane będą obszary działalności o dużym potencjale wzrostu, czyli obsługa dużych i średnich przedsiębiorstw krajowych (Pion Bankowości Komercyjnej), usługi dla drobnej przedsiębiorczości (nowa oferta produktowa Pionu Małych Przedsiębiorstw), pożyczki gotówkowe dla osób fizycznych o niskich dochodach (CitiFinancial).

Jednocześnie Bank będzie kładł w przyszłości duży nacisk na politykę zarządzania kosztami. Udział Banku w kosztach sektora w 2003 roku wyniósł 7%. W nadchodzących latach Bank planuje wdrożyć wysoką dyscyplinę w zakresie kosztów tak, aby w dłuższym okresie osiągnąć wyraźną poprawę wskaźnika koszty/dochody. Planowane jest również stopniowe podwyższanie poziomu wskaźnika ROE, który na koniec 2003 roku wynosił 4,1%. Udział Banku w wyniku finansowym netto sektora bankowego wyniósł w 2003 roku 10,4%.

Jednym z priorytetów Banku w najbliższych latach jest dalszy rozwój Regionalnego Centrum Rozliczeniowego, które świadczy usługi rozliczeniowe dla Banku oraz zagranicznych banków należących do Citigroup.

Bankowość przedsiębiorstw

Bank jest liderem bankowości przedsiębiorstw w Polsce. Jego udział w kredytach dla firm na koniec 2003 roku wyniósł 9,1% wobec 9,7% na koniec 2002 roku, natomiast w depozytach firm wyniósł odpowiednio 15,3%, wobec 15,5% w 2002 roku. Udział Banku w emisji krótkoterminowych papierów dłużnych, mierzony wielkością zadłużenia, wyniósł 23,5% na koniec 2003 roku wobec 22% na koniec 2002 roku.

W roku 2003 zakończone zostały prace nad wprowadzeniem nowego, bardziej efektywnego modelu obsługi przedsiębiorstw. Model ten będzie sukcesywnie wdrażany we wszystkich regionach Citigroup. W konsekwencji wprowadzenia nowego modelu obsługi klienta poszerzona została oferta produktowa dla dużych i średnich przedsiębiorstw krajowych o wysokim potencjale wzrostu. W pełni zindywidualizowaną obsługą została objęta grupa 150 największych klientów Banku.

W bankowości przedsiębiorstw potencjalnymi klientami Banku są wszystkie firmy działające w Polsce, za wyjątkiem sektorów trwale wyłączonych ze względu na ogólną politykę Citigroup oraz firm, które znajdują się na ściśle określonych listach restrykcyjnych ze względu na międzynarodowe lub amerykańskie sankcje.

Pozycja Banku jest szczególnie silna w obsłudze międzynarodowych korporacji oraz największych polskich przedsiębiorstw. Bank posiada także wiodącą pozycję w obsłudze transakcji na rynku pieniężnym i walutowym. Celem Banku jest utrzymanie pozycji w tych segmentach rynku. W obsłudze największych klientów silnym atutem Banku jest jego przynależność do Citigroup. Bank jest w stanie zaoferować klientom unikalne usługi, łączące jego znajomość krajowego otoczenia gospodarczego z międzynarodowym doświadczeniem i globalnym zasięgiem Citigroup.

Segment małych przedsiębiorstw oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą o rocznych przychodach ze sprzedaży nieprzekraczających 2 mln USD został włączony w strukturę bankowości detalicznej. Bank przygotował nową ofertę produktową dla małych firm i będzie kontynuował aktywną akwizycję klientów z tego segmentu.

Większość przychodów Banku generowana będzie z zarządzania środkami finansowymi, obsługi handlu oraz produktów Pionu Skarbu. Rozwiązania i innowacje w tych grupach produktowych będą zasadniczym czynnikiem przewagi konkurencyjnej Banku, w szczególności przy współpracy z najbardziej wymagającymi klientami międzynarodowymi i czołowymi firmami krajowymi. Bank będzie również dążył do tego, by w znacznie większym zakresie wykorzystał możliwości sprzedaży tych produktów w segmencie dużych i średnich przedsiębiorstw krajowych.

Usługi w zakresie bankowości inwestycyjnej nadal oferowane będą w ścisłej współpracy między Bankiem i Citigroup Global Markets. Pozwala to na zaoferowanie zarówno obsługi wielkich międzynarodowych transakcji, jak i świadczenie usług dla podmiotów krajowych.

Bankowość detaliczna

Bank postrzega usługi dla klientów bankowości detalicznej jako posiadające największy potencjał wzrostowy w perspektywie średnioterminowej.

Udział Banku w należnościach od osób prywatnych ogółem wyniósł 2,1% na koniec 2003 roku, wobec 2,2% na koniec 2002 roku, zaś w depozytach udział wyniósł 3,0% w 2003 roku w stosunku do 2,9% w 2002 roku.

W perspektywie trzech lat Bank planuje znacząco zwiększyć swój udział rynkowy w segmencie bankowości detalicznej. Bank jest zainteresowany przede wszystkim obsługą klientów o dochodach średnich i wyższych (powyżej 1 500 zł miesięcznie brutto), mieszkających w miastach powyżej 100 tysięcy mieszkańców. Pod ich kątem opracowywana jest oferta produktowa Banku.

Bank jest zdecydowanym liderem na rynku kart kredytowych. Kluczowe dla Banku jest utrzymanie silnej pozycji w kartach kredytowych – rynku na którym liderem światowym jest Citigroup. Zaoferowane zostaną nowe typy kart jak również programy lojalnościowe. Poszerzona zostanie grupa docelowa klientów, którym Bank będzie oferował swoje karty.

Bank posiada bardzo silną pozycję w obsłudze osób zamożnych. Usługi oferowane tym klientom mają zasięg ogólnopolski, co wyróżnia Bank na tle konkurencji. Jednym z celów Banku jest umocnienie pozycji w tym segmencie rynku. W pierwszej połowie 2003 roku zostały zaoferowane klientom dysponującym środkami inwestycyjnymi w wysokości co najmniej 100 tys. zł nowe usługi pod nazwą CitiGold Zarządzanie Majątkiem. Najważniejszymi elementami wyróżniającymi usługę zarządzania majątkiem jest plan oszczędnościowo-inwestycyjny obejmujący zarówno produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe, jak i bankowe. Produkty dostępne w ramach Zarządzania Majątkiem obejmują rachunki bieżące, lokaty terminowe, lokaty inwestycyjne i dwuwalutowe, fundusze inwestycyjne, bony skarbowe i obligacje. Zarządzanie środkami klientów ma być oparte na indywidualnym konstruowaniu portfela inwestycyjnego, w oparciu o potrzeby i preferencje klienta. Polska jest pierwszym krajem w Europie, gdzie Citigroup wprowadziła ofertę CitiGold Zarządzanie Majątkiem.

Rozbudowywana jest również oferta dla średnio zamożnych klientów, posiadających rachunki CitiOne oraz CitiKonto. Oprócz rozwoju tradycyjnych usług depozytowych i zwiększania funkcjonalności transakcyjnej rachunku, szczególnie nacisk położony zostanie na rozwój oferty inwestycyjnej i ubezpieczeniowej. Wraz z rosnącym zapotrzebowaniem klientów na nowe możliwości lokowania oszczędności Bank będzie systematycznie poszerzał własną ofertę funduszy inwestycyjnych (CitiFundusze), jak również udostępniał klientom ofertę innych instytucji finansowych. W oparciu o współpracę z Citilinsurance Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. — spółką należącą do Citigroup (od 2002 roku) — aktywnie prowadzona będzie sprzedaż ubezpieczeń na życie z funduszem inwestycyjnym.

Sieć dystrybucji

Zakończył się proces ujednoczenia identyfikacji wizualnej Banku. Obecnie zarówno sieć dystrybucji detalicznej, jak i korporacyjnej funkcjonują pod wspólnym logo — Citibank Handlowy. Naszym priorytetem jest zbudowanie świadomości znaku wśród naszych obecnych i przyszłych klientów.

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

Bank posiada sieć 160 placówek na terenie całego kraju. Obecnie do dyspozycji klientów bankowości korporacyjnej jest 26 oddziałów oraz 28 filii bankowych. Klienci części detalicznej dysponują natomiast 86 placówkami (75 oddziałów wielofunkcyjnych, 11 oddziałów CitiGold Wealth Management) i 16 oddziałami oraz 4 centrami regionalnymi CitiFinancial. Obsługa osób fizycznych prowadzona jest również w wybranych oddziałach banku korporacyjnego (32 lokalizacje). Planowana jest racjonalizacja sieci oddziałów poprzez optymalizację powierzchni użytkowej, zamykanie najmniej zyskownych placówek oraz łączenie placówek korporacyjnych i detalicznych. Małe przedsiębiorstwa oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą będą obsługiwane w oddziałach detalicznych i korporacyjnych. W przypadku klientów korporacyjnych oraz CitiGold zasadniczym elementem sieci dystrybucji będą doradcy bankowi. Rozbudowana zostanie sieć oddziałów CitiFinancial.

Wykorzystanie sieci dystrybucji Banku uwzględni plany zwiększenia skali działalności na rynku bankowości detalicznej oraz synergii z bankiem korporacyjnym. W nadchodzących latach Bank dążyć będzie do zminimalizowania pracy operacyjnej w placówkach oraz całkowitego przekształcenia ich w centrum świadczenia usług. Priorytetem jest zwiększanie funkcjonalności i dostępności zdalnych kanałów dystrybucji oraz dalsze doskonalenie kwalifikacji doradców bankowych, szczególnie obsługujących duże podmioty, zgłaszające zapotrzebowanie na bardziej skomplikowane produkty. W przypadku bankowości detalicznej duży nacisk zostanie położony na dalszy wzrost wykorzystania

Internetu (Citibank Online). Obecnie ponad połowa transakcji jest realizowana z wykorzystaniem tego kanału transakcyjnego. Docelowo Internet ma być podstawowym źródłem realizowania transakcji dla klientów indywidualnych.

Utrzymywana będzie wysoka funkcjonalność i wysokie parametry jakości dostępu do centrum obsługi telefonicznej. W roku 2004 zintegrowane zostaną centra telefoniczne dla klientów detalicznych oraz dla najmniejszych przedsiębiorstw. W przypadku dużych i średnich firm oraz klientów instytucjonalnych obsługa telefoniczna CitiService/Departament Obsługi Klienta zostanie scentralizowana w Warszawie.

Synergie

Rozległe doświadczenie i różnorodna działalność są silnym atutem Banku Handlowego w Warszawie SA. Bank oferuje klientom kompleksowe rozwiązania przy wykorzystaniu możliwości płynących z synergii występujących między obsługą bankową przedsiębiorstw i bankowością detaliczną, między usługami bankowymi i zarządzaniem aktywami oraz usługami maklerskimi lub między usługami bankowymi i działalnością ubezpieczeniową.

Największym przedsiębiorstwom oferowane są pakiety produktów depozytowo-kredytowych dla ich pracowników. W skład typowego pakietu wchodzi rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe (np. Citi-Konto) wraz z obsługą listy płac, karty kredytowe oraz produkty kredytowe. Oprócz zachęt cenowych w uzasadnionych przypadkach istnieje także możliwość otworzenia na terenie firmy punktu obsługi klienta oraz przeprowadzenia finansowych seminariów edukacyjnych dla pracowników.

Kontynuowana będzie również sprzedaż produktów banku korporacyjnego dla klientów banku detalicznego z segmentu CitiGold. Oferowane będą specjalistyczne produkty Departamentu Skarbu, biura maklerskiego oraz zarządzania aktywami. Wszystkim grupom klientów w dalszym ciągu oferowane będą produkty inwestycyjne, w tym w szczególności jednostki uczestnictwa CitiFunduszy. Oferta produktowa CitiFunduszy będzie systematycznie rozwijana, adekwatnie do pojawiających się nowych potrzeb klientów. Ekspertyzę w tym zakresie będzie dostarczać spółka Handlowy Zarządzanie Aktywami S.A., wspierana przez komórki Departamentu Skarbu w kraju i na szczeblu międzynarodowym.

Wzorowa korporacja

Bank pragnie być wzorową korporacją w Polsce, o wysokim poczuciu odpowiedzialności społecznej. Bank będzie aktywnie wspierał różnorodną działalność kulturalną, edukacyjną i dobroczynną zarówno w skali ogólnokrajowej, jak i w wymiarze lokalnych społeczności – w szczególności poprzez Fundację Kronenberga. Ponadto Bank będzie aktywnie uczestniczył w dialogu pomiędzy organami władzy państwowej a środowiskiem biznesu odnośnie regulacji mających wpływ na warunki prowadzenia działalności gospodarczej w kraju.



ISTOTNE
CZYNNIKI RYZYKA
ZWIĄZANE
Z OTOCZENIEM BANKU
I JEGO DZIAŁALNOŚCIĄ

Istotne czynniki ryzyka związane z otoczeniem Banku i jego działalnością

Czynniki ryzyka związane z otoczeniem zewnętrznym Banku

Gospodarka

Prognozy Banku dotyczące polskiej gospodarki zakładają przyspieszenie tempa aktywności gospodarczej w latach 2004–2006 i wzrost PKB na poziomie 5,0% – 5,5%. Ożywienie gospodarcze pociągnie za sobą jednak stopniowe powiększanie się deficytu na rachunku bieżącym od 1,9% PKB w 2003 do 2,5 – 4,0% PKB w latach 2004–2006. Motorem wzrostu będzie eksport (w związku z poprawiającym się stanem gospodarki w krajach UE i korzystnym kursem wymiany euro/dolar) oraz rosnący popyt krajowy (zwłaszcza inwestycyjny), który przyczyni się do wzrostu importu. Inflacja w ujęciu średniorocznym wzrośnie i może osiągnąć poziom około 3% w roku 2006. Towarzyszyć temu będą stopniowe, małe podwyżki stóp procentowych, co nie wyklucza niewielkiego spadku stóp realnych w warunkach rosnącej inflacji. Perspektywa wejścia do Unii Europejskiej, a następnie do Unii Gospodarczej i Walutowej przyciągnie inwestorów zachęconych przede wszystkim podażą wykwalifikowanej kadry oraz niskimi kosztami pracy przy zbliżonym poziomie ryzyka działalności gospodarczej i poziomie rozwoju technologicznego. Wzrost inwestycji zagranicznych stymulowany będzie także wzrostem gospodarczym oraz spodziewanym przyspieszeniem procesu prywatyzacji. Obok napływu inwestycji zagranicznych, głównie w postaci inwestycji bezpośrednich, spodziewany jest także wzrost obrotów handlu zagranicznego, dzięki otwarciu granic Unii Europejskiej oraz wzrost produktywności polskich przedsiębiorstw na skutek przepływu know-how i nowoczesnych technologii. Z drugiej strony przedsiębiorstwa polskie będą wystawione na zwiększoną konkurencję ze strony przedsiębiorstw unijnych, co dotyczy również sektora bankowego. Wpływ na sytuację makroekonomiczną kraju będzie miał stopień wykorzystania funduszy unijnych. Istnieje ryzyko, iż w pierwszym roku członkostwa w UE Polska będzie płatnikiem netto. W kolejnych latach spodziewany jest wzrost wpływów z funduszy unijnych.

Sytuacja sektora usług bankowych w Polsce, a więc i sytuacja finansowa Banku Handlowego w Warszawie SA, jest ściśle związana z ogólną sytuacją gospodarczą kraju, a także z warunkami panującymi na rynkach lokalnych i regionalnych.

Kształtowanie się wzrostu PKB będzie miało wpływ na zdolność klientów Banku do terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku. Podobnie, wpływ na wyniki Banku może wywierać kształtowanie się takich wielkości, jak np. inflacja, płace, bezrobocie, wysokość stóp procentowych, sytuacja w handlu zagranicznym i na rachunku obrotów bieżących, wysokość deficytu budżetowego, kształtowanie się kursów walutowych, czy trendy demograficzne. Wszelkie negatywne zmiany któregoś z czynników makroekonomicznych, zwłaszcza znaczący wzrost inflacji (implikujący

wzrost niepewności towarzyszącej inwestycjom) i deficytu na rachunku obrotów bieżących oraz istotne niekorzystne zmiany poziomu stóp procentowych i kursów walutowych mogą mieć negatywny wpływ na wyniki finansowe i ogólną kondycję ekonomiczną Banku oraz spółek Grupy Kapitałowej Banku. Warto przy tym zaznaczyć, iż niższe nominalne i realne stopy procentowe powodować będą wzrost zainteresowania klientów alternatywnymi wobec depozytów bankowych formami oszczędzania oraz wzrostem popytu na kredyt.

Polityka makroekonomiczna i działania organów państwa mają istotny wpływ na sytuację gospodarczą w kraju, w tym bezpośrednio lub pośrednio na wyniki działalności Banku Handlowego w Warszawie SA. Nie można też wykluczyć, że przyszłe decyzje polityczne mogą mieć niekorzystny wpływ na sytuację finansową Banku.

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 regulacje wykonawcze Ministra Finansów, uchwały Zarządu NBP oraz zarządzenia Prezesa NBP, a także uchwały KNB.

Wśród wspomnianych regulacji jako najważniejsze można wymienić:

- dopuszczalny poziom koncentracji wierzytelności (ustawa Prawo Bankowe),
- maksymalny poziom kapitałów własnych, jakie mogą być przeznaczone na inwestycje na rynku kapitałowym (ustawa Prawo Bankowe),
- określenie standardów płynności oraz standardów ryzyka kredytowego (uchwały Komisji Nadzoru Bankowego),
- tworzenie i odprowadzanie rezerw obowiązkowych (Ustawa o Narodowym Banku Polskim, ustawa Prawo Bankowe, uchwały Rady Polityki Pieniężnej oraz uchwały Zarządu NBP),
- obowiązek tworzenia rezerw celowych na należności nieregularne (Ustawa o Rachunkowości oraz regulacje Ministra Finansów),
- podatki i inne świadczenia o podobnym charakterze.

Opodatkowanie

Polski system podatkowy charakteryzuje się częstymi zmianami przepisów, a wiele z nich nie zostało sformułowanych w sposób dostatecznie precyzyjny i brak jest ich jednoznacznej wykładni. Interpretacje przepisów podatkowych ulegają częstym zmianom, a zarówno praktyka organów skarbowych, jak i orzecznictwo sądowe w sferze opodatkowania nie są jednolite. W związku z rozbieżnymi interpretacjami przepisów podatkowych zachodzi większe ryzyko niż w przypadku banku działającego w bardziej stabilnych systemach podatkowych, iż działalność polskiego banku i jej ujęcie podatkowe w deklaracjach i zeznaniach podatkowych takiego banku zostaną uznane za niezgodne z przepisami podatkowymi.

Jednym z aspektów niedostatecznej precyzji unormowań podatkowych jest brak przepisów przewidujących formalne procedury ostatecznej weryfikacji prawidłowości naliczenia zobowiązań podatkowych za dany okres. Deklaracje po-

datkowe oraz wysokość faktycznych wpłat z tytułu podatków mogą być kontrolowane przez organy skarbowe przez pięć lat od daty złożenia. W przypadku przyjęcia przez organy skarbowe odmiennej interpretacji przepisów podatkowych niż zakładana przez Bank Handlowy w Warszawie SA, sytuacja taka może mieć istotny negatywny wpływ na działalność Banku, jego sytuację finansową, wyniki i perspektywy rozwoju.

Konkurencja w sektorze bankowym

Na polskim rynku usług bankowych można zaobserwować zaostrzającą się konkurencję pomiędzy bankami w różnych segmentach tego rynku, postępującą wraz z rozwojem organizacyjnym i technologicznym banków. Przewidujemy, że postępować będzie wzrost konkurencji na rynku usług bankowych w zakresie obsługi dużych przedsiębiorstw. Przedsiębiorstwa silniej zaczną wykorzystywać alternatywne, w stosunku do kredytów bankowych, źródła finansowania, takie jak emisje krótkoterminowych papierów dłużnych, obligacji i akcji czy leasing. Ponadto szereg banków ogłosiło plany ekspansji w sektorze drobnej przedsiębiorczości oraz w sferze usług detalicznych, co bezpośrednio przełoży się na wzrost konkurencji w tych obszarach. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że na skutek wzrostu zagranicznych inwestycji w sektorze bankowym, procesu konsolidacji tego sektora, a także postępującej integracji Polski z Unią Europejską nastąpi wzrost konkurencji na rynku usług bankowych, również w takich segmentach rynku, jak operacje dewizowe, rozliczenia transakcji handlu zagranicznego i bankowość inwestycyjna. Postępujący wzrost poziomu konkurencji w sektorze bankowym może mieć negatywny wpływ na wyniki osiągnięte przez Bank.

Czynniki ryzyka związane z bankiem i jego działalnością

Ryzyko płynności

Niezgodność w terminach zapadalności kredytów i finansujących je depozytów jest typowa dla działalności bankowej i występuje również w Banku Handlowym w Warszawie SA. 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 Aktywów i Pasywów, którego strategię realizuje Departament Skarbu. Nie ma jednak pewności, czy utrzymująca się niezgodność terminów zapadalności nie będzie miała w przyszłości negatywnego wpływu na sytuację finansową Banku. Baza depozytowa Banku jest stabilna, zdwersyfikowana i wykazuje tendencję wzrostową. Ponadto Bank posiada dobrą dostępność do środków na rynku międzybankowym oraz wysokie fundusze własne. Poziom ryzyka płynności jest niski.

Ryzyko walutowe

Bank Handlowy w Warszawie SA dokonuje operacji walutowych w imieniu klientów oraz na rachunek własny, poruszając 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 Departamentem Skarbu, zarządzającym pozycją walutową. Poziom ryzyka rynkowego jest umiarkowany, a limit wartości narażonej na ryzyko (VaR) z tytułu otwartych pozycji walutowych ustalony jest na poziomie poniżej 1% kapitałów własnych Banku. Dodatkowym ułatwieniem, z punktu widzenia zarządzania ryzykiem rynkowym

w Banku, stanowi zasada domykania pozycji charakteryzujących się ryzykiem nieliniowym z Citibank London.

Ryzyko stopy procentowej

Podobnie jak inne banki, Bank Handlowy w Warszawie SA jest narażony na ryzyko wynikające z niedopasowania terminów zmian stóp procentowych aktywów i finansujących je pasywów. 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 depozytariuszom. Analogicznie ryzyko takie dotyczy także sytuacji, gdy nie jest możliwe rekompensowanie wzrostu oprocentowania naliczanego depozytariuszom poprzez podniesienie stóp oprocentowania naliczanych kredytobiorcom. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej należy do zadań Komitetu Aktywów i Pasywów, który m.in. wyznacza zasady tworzenia rezerw z tytułu różnego rodzaju podejmowanych ryzyk finansowych oraz tworzy politykę cenową Banku w odniesieniu do ryzyka stopy procentowej. Nie ma pewności, że przyszłe zmiany stóp procentowych nie będą mieć negatywnego wpływu na sytuację finansową Banku. Obecny poziom ryzyka stopy procentowej jest niski.

Ryzyko związane z działalnością kredytową

Prowadzenie działalności polegającej na udzielaniu kredytów i gwarancji jest nierozzerwalnie związane z ryzykiem nieterminowej spłaty kredytu (rat kapitałowych i odsetek), a także z ryzykiem nieodzyskania należności z tytułu udzielonego kredytu lub gwarancji. Bank na bieżąco monitoruje aktywa objęte ryzykiem, klasyfikując je, zgodnie z odpowiednimi regulacjami nałożonymi przez Narodowy Bank Polski i tworzy wszystkie wymagane przepisami rezerwy celowe na pokrycie nieregularnych należności kredytowych. W związku z możliwością zmiany warunków zewnętrznych lub zaistnienia innych okoliczności, które mogłyby negatywnie wpłynąć na klientów Banku, nie ma pewności, że w przyszłości konieczność tworzenia rezerw stosownych do istniejącego portfela 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.

Ryzyko związane z inwestycjami kapitałowymi

Decyzje w sprawie podejmowania przez Bank Handlowy w Warszawie SA działalności inwestycyjnej podejmuje Zarząd i Komitet Inwestycji Kapitałowych. Inwestycje kapitałowe dzielą się na trzy kategorie: aktywne, strategiczne i restrukturyzacyjne. Inwestycje aktywne mają na celu zapewnienie wysokiej stopy zwrotu. Portfel inwestycji strategicznych zawiera akcje i udziały Banku w instytucjach finansowych o strategicznym znaczeniu dla Banku ze względu na prowadzone przez niego operacje. Zaangażowania restrukturyzacyjne pochodzą z operacji polegających na konwersji wierzytelności na udziały kapitałowe. Inwestycje realizowane są bezpośrednio przez Bank lub pośrednio przez spółki inwestycyjne ze 100% udziałem 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, co może niekorzystnie wpłynąć na wycenę akcji Banku. Bank poczynił już znaczące rezerwy związane ze swoimi inwestycjami kapitałowymi, stąd poziom ryzyka związany z dalszym spadkiem wartości portfela inwestycyjnego Banku jest niski.

Ryzyko związane z redukcją zaangażowania inwestora strategicznego

Po fuzji Citibanku (Poland) S.A. z Bankiem Handlowym Warszawie S.A. w marcu 2001 roku Citigroup jest w posiadaniu 89,33% akcji Banku. Do końca 2004 roku akcjonariusz większościowy zadeklarował zmniejszenie wielkości posiadanego portfela akcji Banku do 75%. Powszechnie znana informacja o planowanej redukcji udziału Citigroup w Banku Handlowym w Warszawie SA niesie ze sobą krótkookresowe ryzyko spadku kursu akcji w związku z potencjalnym pojawieniem się znacznej podaży tych walorów.

Ryzyko operacyjne

Bank bazuje na dwóch podstawowych systemach informatycznych – osobnym dla części korporacyjnej i detalicznej. W związku z przeniesieniem obsługi klientów segmentu małych przedsiębiorstw z Pionu Przedsiębiorstw do Pionu Bankowości Detalicznej, w roku 2004 przeprowadzona zostanie ich migracja z systemu części korporacyjnej do systemu używanego w części detalicznej. Dla ograniczenia ryzyka związanego z migracją odbędzie się ona w 4 fazach poprzedzonych szczegółowymi testami systemów.

Przetwarzanie danych na potrzeby bankowości detalicznej w oparciu o centrum technologiczne w Singapurze zapewnia efektywność kosztową oraz wsparcie techniczne i dostęp do najnowszych rozwiązań opracowywanych w tym ośrodku. Bank posiada procedury COB (Continuity of Business) na wypadek wystąpienia zakłóceń w przetwarzaniu danych – dysponuje m.in. zapasowymi mocami obliczeniowymi w centrum rozliczeniowym w Olsztynie i innych lokalizacjach, gwarantującymi utrzymanie ciągłości funkcjonowania instytucji. Ogólny poziom ryzyka operacyjnego jest umiarkowany.

Ryzyko prawne

Bank Handlowy w Warszawie SA jest spółką zależną Citibanku N.A. (zależność pośrednia poprzez Citibank Overseas Investment Corporation), należącego do holdingu Citigroup. Aby większościowy akcjonariusz Banku mógł prawidłowo kontrolować ryzyko swojej działalności w skali globalnej i mógł być w zgodności z obowiązującymi go regulacjami amerykańskimi, Bank musi zapewnić zgodność swych regulacji i działań ze standardami wewnętrznymi Citigroup oraz odpowiednimi regulacjami prawnymi obowiązującymi Citigroup. Bank korzysta z systemów informatycznych wykorzystywanych i rozwijanych w ramach Citigroup. Aspekty funkcjonowania w kontekście relacji z inwestorem strategicznym oraz outsourcing przetwarzania danych nie zawsze są wystarczająco jasno określone w przepisach prawnych. Rodzi to ryzyko prawne, któremu Bank stara się przeciwdziałać, przeprowadzając pogłębione analizy prawne.

Wpłaty na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego

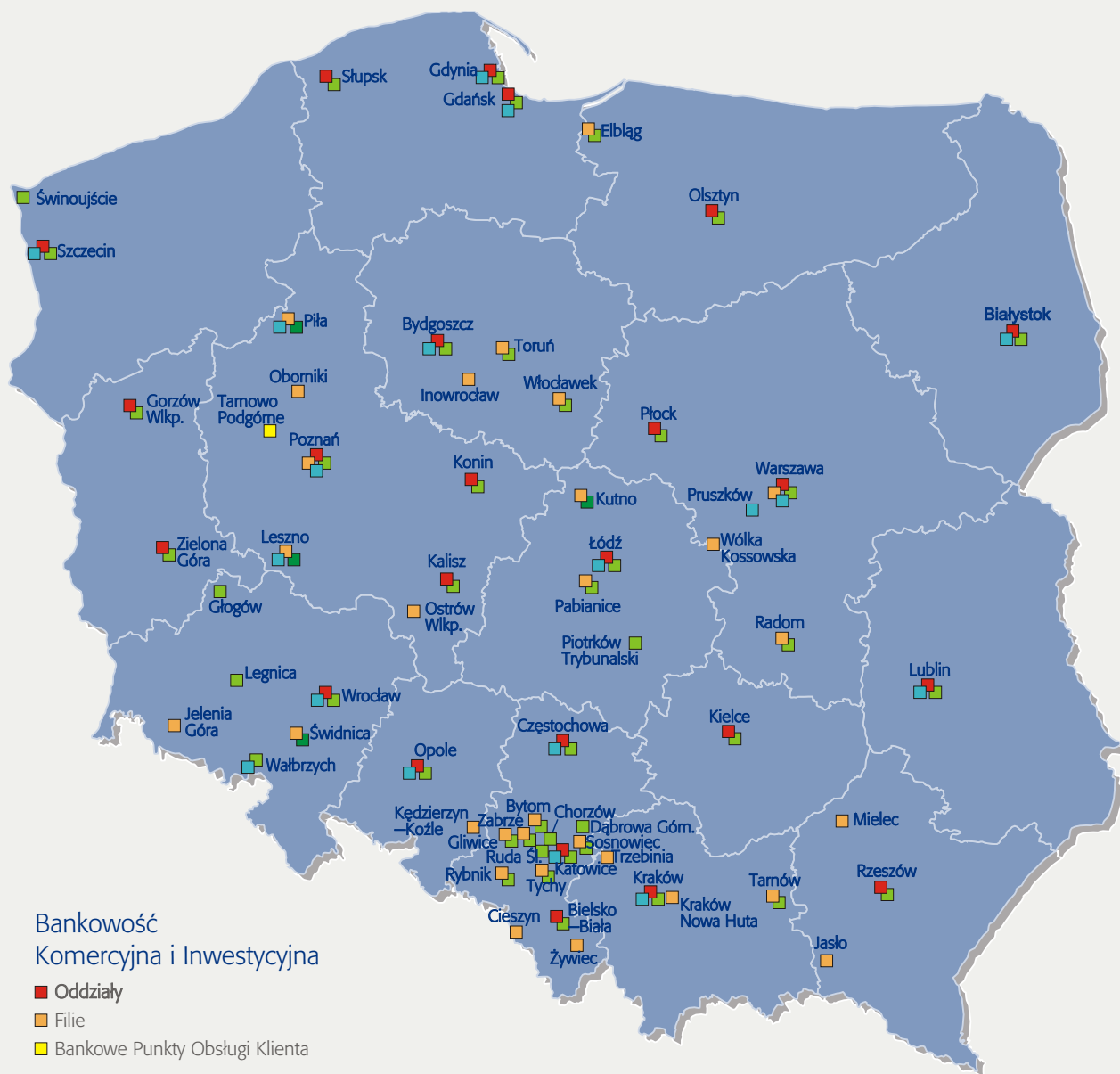
Na mocy Ustawy o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym Bank objęty jest obowiązkowym systemem gwarantowania depozytów ludności. Banki objęte systemem gwarancji depozytów mają obowiązek dokonywania określonych wpłat na rzecz funduszu.

Wskutek ogólnego pogorszenia się sytuacji w sektorze lub upadłości czy pogorszenia się kondycji finansowej jednego z banków należących do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, może zaistnieć konieczność wysokiej wpłaty na rzecz funduszu przez Bank jak i innych uczestników Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, w wysokości proporcjonalnej do wysokości utworzonego funduszu ochrony środków gwarantowanych w danym podmiocie. Może się to wiązać z negatywnymi skutkami dla wyników finansowych Banku.



PLACÓWKI BANKU

Placówki Banku





RADA NADZORCZA I ZARZĄD BANKU

Rada Nadzorcza i Zarząd Banku

W skład Zarządu Banku na dzień 31 grudnia 2003 roku wchodził:

Sławomir Sikora	Prezes Zarządu Banku
Wiesław Kalinowski	Wiceprezes Zarządu Banku
Philip Vincent King	Wiceprezes Zarządu Banku
David J. Smith	Wiceprezes Zarządu Banku
Sunil Sreenivasan	Wiceprezes Zarządu Banku
Lidia Jabłonowska—Luba	Członek Zarządu Banku

W 2003 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Zarządu Banku:

■ rezygnację złożyli z dniem:

30 maja 2003 roku
24 czerwca 2003 roku
28 sierpnia 2003 roku

Cezary Stypułkowski
Shirish Apte
Witold Walkowiak

■ powołani zostali z dniem:

26 czerwca 2003 roku – Wiceprezes Zarządu Banku;
z dniem 2 lipca 2003 roku – Prezes Zarządu Banku

15 kwietnia 2003 roku
26 czerwca 2003 roku
3 listopada 2003 roku

Sławomir Sikora
David. J. Smith
Sunil Sreenivasan
Lidia Jabłonowska—Luba

W skład Rady Nadzorczej Banku, na dzień 31 grudnia 2003 roku wchodził:

Stanisław Sołtysiński	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Jean Paul Votron	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Shirish Apte	Członek Rady Nadzorczej
Göran Collert	Członek Rady Nadzorczej
Andrzej Gdula	Członek Rady Nadzorczej
Mirosław Gryszka	Członek Rady Nadzorczej
Allan J. Hirst	Członek Rady Nadzorczej
Edward Kuczera	Członek Rady Nadzorczej
Andrzej Olechowski	Członek Rady Nadzorczej
Krzysztof Opawski	Członek Rady Nadzorczej
Carlos Urrutia	Członek Rady Nadzorczej
Edward T. Walsh	Członek Rady Nadzorczej

W 2003 roku miały miejsce następujące zmiany w składzie Rady Nadzorczej Banku:

■ rezygnację złożyli z dniem:

1 kwietnia 2003 roku
24 marca 2003 roku

Krzysztof Barcikowski
David J. Smith

■ powołani zostali z dniem:

25 czerwca 2003 roku
25 czerwca 2003 roku

Shirish Apte
Andrzej Olechowski



SPRAWOZDANIE FINANSOWE

