

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

Szanowni Państwo,

Z przyjemnością składam na Państwa ręce raport roczny Banku Handlowego w Warszawie S.A. za 2012 rok. Zarówno od strony biznesowej, jak i finansowej był to rok, który zdecydowanie możemy zaliczyć do udanych. Osiągnęliśmy rekordowy zysk netto, licząc od momentu debiutu Banku na warszawskiej giełdzie. W minionym roku przyjęliśmy strategię na następne 3 lata, która w swoich podstawowych założeniach stanowi kontynuację strategii realizowanej w latach 2010-2012.

Patrząc na ubiegły rok z **perspektywy makroekonomicznej**, należy zwrócić uwagę na fakt, że chociaż 2012 przyniósł wyhamowanie wzrostu gospodarczego, Polska pozostała jednym z liderów wzrostu w Europie. Spowolnienie wynikało z osłabienia konsumpcji oraz niższych nakładów inwestycyjnych. Jednakże polskie firmy radziły sobie relatywnie dobrze na rynkach zagranicznych, dzięki czemu eksport netto był istotnym motorem wzrostu gospodarczego w kraju. Polska pozostała atrakcyjnym rynkiem dla zagranicznych inwestorów, którzy w minionym roku ulokowali na naszym rynku długu 12,7 mld euro wobec 9,3 mld euro w roku poprzednim.

W 2012 roku Citi Handlowy wypracował rekordowy – od momentu debiutu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. – zysk netto, który wyniósł 1 008,7 mln zł, co oznacza wzrost o 39,8% w stosunku do 2011 roku. Jest to duże osiągnięcie także na tle całego sektora, który odnotował wzrost na poziomie 4%.

W 2012 roku Bank odnotował **poprawę kluczowych wskaźników efektywności** – ROE i ROA wzrosły odpowiednio do 16,3% i 2,5%, a wskaźnik kosztów do dochodów obniżył się do 52%. Wzrost dotyczył także marży odsetkowej, która utrzymała status jednej z najwyższych na rynku. Trzeci rok z rzędu Bank odnotował poprawę w obszarze ryzyka kredytowego. Obniżeniu uległy zarówno koszty ryzyka, jak i wskaźnik kredytów nieobsługiwanych (NPL). W minionym roku zachowaliśmy także bezpieczną i stabilną sytuację kapitałową i płynnościową. Wskaźnik kredytów do depozytów (71%) oraz współczynnik wypłacalności (17,7%) pozytywnie wyróżniły nas na tle całego sektora. 2012 był kolejnym rokiem dwucyfrowego wzrostu wolumenów kredytowych. Udało nam się osiągnąć zakładany wzrost akcji kredytowej w segmencie Bankowości Korporacyjnej (o 18% w stosunku do roku poprzedniego) oraz istotny wzrost portfela kredytów hipotecznych w segmencie Bankowości Detalicznej (o 59%). Warto również podkreślić nasze znaczące osiągnięcia w działalności skarbcowej. Łączny wynik w tym obszarze w stosunku do poprzedniego roku wzrósł aż o 87%, do poziomu 652,6 mln zł. W tym miejscu warto wspomnieć, że Giełda Papierów Wartościowych doceniła nasze działania i przyznała dwie nagrody za osiągnięcia na rynku Treasury BondSpot Poland – za aktywność na sesjach fixingowych oraz za największe obroty na rynku kasowym.

Ubiegły rok przyniósł również wymierne korzyści inwestorom. **Akcje Citi Handlowy uplasowały się w czołówce spółek z najwyższym wzrostem na warszawskim parkiecie.** W 2012 roku Bank pozostał w indeksie najbardziej płynnych spółek warszawskiego parkietu WIG20. Utrzymał także – po raz piąty – notowanie w RESPECT Index, indeksie GPW, skupiającym najbardziej zaangażowane społecznie firmy. Citi Handlowy jest jednym z dwóch banków, które utrzymują się na liście od pierwszej edycji zestawienia. Możemy również pochwalić się certyfikatem Top Employers przyznanym za spełnienie najwyższych standardów w dziedzinie zarządzania zasobami ludzkimi. Nasze zaangażowanie w tym obszarze potwierdza również wysoki poziom satysfakcji, wyrażony przez pracowników w corocznym badaniu.

Zgodnie z realizowaną strategią, również w 2012 **wysoka jakość świadczonych usług** pozostawała kluczowym celem naszych działań. Potwierdzeniem skuteczności tych starań są lepsze niż w 2011 roku wyniki badań poziomu satysfakcji Klienta NPS (Net Promoter Score). W minionym roku NPS dla jakości obsługi w oddziałach wyniósł 44%, dla obsługi klientów Citigold 49%, a w przypadku CitiService, telefonicznego centrum obsługi przedsiębiorców, NPS sięgnął 69%. W 2012 roku dzięki zaangażowaniu Rzecznika Klienta, udało nam się zrealizować wspólnie z Klientami ponad 70 inicjatyw mających na celu ulepszenie obsługi i oferty. W rezultacie Bank może się dzisiaj pochwalić m.in. wysokim standardem odpowiedzi na reklamację w ciągu zaledwie 4 dni, podczas gdy średnia w sektorze bankowym wynosi 30 dni. Wysoki poziom jakości naszych usług potwierdziły także wyniki niezależnych rankingów – drugie miejsce w rankingu „Jakość na Bank” TNS OBOP i trzecie miejsce w rankingu „Bank Przyjazny Newsweekowi”.

W minionym roku, rozszerzyliśmy także wachlarz **innowacyjnych rozwiązań oferowanych naszym Klientom**. Wprowadziliśmy Citi Trade Portal, nową platformę internetową dla produktów finansowania handlu w obszarze bankowości korporacyjnej. Zaproponowaliśmy także naszym Klientom nową wersję systemu bankowości elektronicznej CitiDirect EB i jej wersję mobilną – CitiDirect EB Mobile. Na przełomie roku przygotowaliśmy nową odsłonę cieszącą się uznaniem platformy walutowej CitiFX Pulse. Z kolei dla Klientów detalicznych opracowaliśmy nową odsłonę systemu bankowości mobilnej CitiMobile. Nasze sukcesy w obszarze innowacji w 2012 roku potwierdziło pierwsze miejsce wśród Banków w rankingu 500 najbardziej innowacyjnych firm organizowanym przez Instytut Nauk Ekonomicznych PAN, a także tytuł „Rynkowego Lidera Innowacji 2012 za Jakość, Kreatywność, Efektywność” przyznany nam przez Dziennik Gazetę Prawną i Strefę Gospodarki.

Citi Handlowy od 16 lat za pośrednictwem **Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy** realizuje szereg programów z obszaru edukacji finansowej, wolontariatu pracowniczego oraz ochrony dziedzictwa kulturowego. Należymy do najbardziej rozpoznawalnych instytucji w Polsce działających na rzecz propagowania edukacji ekonomicznej – warto podkreślić, że prowadzony przez nas program „Moje Finanse” jest największy pod względem zasięgu w całej Europie. Jesteśmy także liderem wolontariatu pracowniczego. Dzięki działaniom naszych wolontariuszy w 2012 roku pomoc otrzymało niemal 18 tys. osób. Podpisaliśmy także porozumienie z Ministerstwem Kultury i Dziedzictwa Narodowego dotyczące wspólnej realizacji programu odzyskiwania dzieł sztuki, zaginionych podczas II wojny światowej. W 2012 obchodziliśmy 15-lecie istnienia Fundacji Kronenberga, które zbiegło się z dwusetną rocznicą urodzin założyciela Banku i jednocześnie patrona naszej Fundacji.

Rok 2013 będzie okresem pełnym wyzwań dla sektora bankowego i jego wyników. W środowisku niższych stóp procentowych, spadającego popytu na kredyt i dalszych obniżek stawek interchange, przychody banków znajdują się pod presją. Nie ominie to również Citi Handlowy. Pomimo przewidywanej sytuacji, w 2013 roku będziemy się przede wszystkim koncentrować na dalszym rozwoju biznesu, przy jednoczesnym utrzymaniu polityki efektywnego zarządzania kosztami, kapitałem oraz płynnością. Chcemy utrzymać przewagę konkurencyjną poprzez dalszą poprawę jakości świadczonych usług oraz inwestycje w nowe technologie. Jestem głęboko przekonany, że nasza strategia i podjęte działania przyczynią się do dalszych sukcesów i umocnienia pozycji rynkowej Banku.

Przekazując Państwu raport roczny, **pragnę podziękować** naszym Klientom i Akcjonariuszom za zaufanie, jakim obdarzyli naszą instytucję w minionym roku. W imieniu całego Zarządu dziękuję również Członkom Rady Nadzorczej za wsparcie w realizacji strategicznych celów oraz za nieoceniony merytoryczny nadzór nad działalnością naszej instytucji. Słowa uznania należą się także wszystkim pracownikom za profesjonalizm i wkład w osiągnięcia całej organizacji.

Sławomir S. Sikora

Prezes Zarządu Banku Handlowego w Warszawie S.A.