



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
GRUPY KAPITAŁOWEJ
BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.
W 2013 ROKU**

MARZEC 2014

SPIS TREŚCI

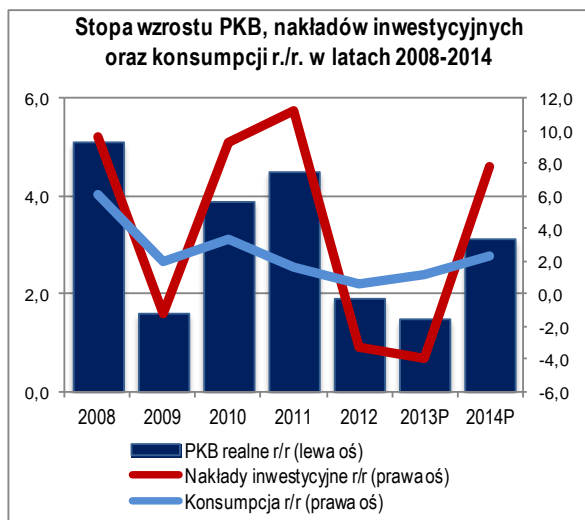
I.	GOSPODARKA POLSKA W 2013 ROKU	4
1.	GŁÓWNE TENDENCJE MAKROEKONOMICZNE	4
2.	RYNEK PIENIĘŻNY I WALUTOWY.....	4
3.	RYNEK KAPITAŁOWY	5
4.	SEKTOR BANKOWY	7
II.	SCHEMAT ORGANIZACYJNY GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.	8
III.	STRUKTURA ORGANIZACYJNA GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.....	10
IV.	PODSTAWOWE DANE FINANSOWE GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.....	10
1.	ISTOTNE ZDARZENIA W 2013 ROKU.....	10
2.	SYNTETYCZNE ZESTAWIENIE PODSTAWOWYCH DANYCH FINANSOWYCH GRUPY	12
3.	WYNIKI FINANSOWE GRUPY W 2013 ROKU.....	12
V.	DZIAŁALNOŚĆ GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. W 2013 ROKU	20
1.	KREDYTY I INNE ZAANGAŻOWANIA OBCIĄŻONE RYZYKIEM	20
2.	FUNDUSZE ZEWNĘTRZNE.....	24
3.	STOPY PROCENTOWE	25
4.	SEGMENT BANKOWOŚCI KORPORACYJNEJ	26
5.	SEGMENT BANKOWOŚCI DETALICZNEJ	38
6.	ROZWÓJ KANAŁÓW DYSTRYBUCJI.....	41
7.	ZMIANY W ZAKRESIE TECHNOLOGII INFORMATYCZNYCH	44
8.	ZAANGAŻOWANIA KAPITAŁOWE GRUPY.....	45
9.	NAGRODY I WYRÓŻNIENIA.....	46
VI.	ISTOTNE CZYNNIKI RYZYKA ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.	48
1.	ISTOTNE CZYNNIKI RYZYKA I ZAGROŻENIA ZWIĄZANE Z OTOCZENIEM GRUPY	48
2.	ISTOTNE CZYNNIKI RYZYKA I ZAGROŻENIA ZWIĄZANE Z GRUPĄ I JEJ DZIAŁALNOŚCIĄ.....	51
VII.	PERSPEKTYWY ROZWOJU GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A.	53
1.	OGÓLNE CELE ROZWOJU GRUPY	53
VIII.	ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE I MECENAT KULTURALNY BANKU	54
1.	SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU (CSR).....	54
2.	MECENAT KULTURALNY I SPONSORING	60
IX.	INFORMACJE INWESTORSKIE	60
1.	STRUKTURA AKCJONARIATU I NOTOWANIA AKCJI BANKU NA GPW	60
2.	DYWIDENDA	62
3.	RATING.....	63
4.	RELACJE INWESTORSKIE W BANKU	63
X.	OŚWIADCZENIE BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. O STOSOWANIU W BANKU	

ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO W 2013 ROKU.....	64
1. ZASADY ŁADU KORPORACYJNEGO, KTÓRE STOSUJE BANK HANDLOWY W WARSZAWIE S.A.	64
2. ZASADY ŁADU KORPORACYJNEGO ZAWARTE W DPSN, KTÓRE NIE BYŁY PRZEZ BANK STOSOWANE W 2013 ROKU.....	64
3. SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ I ZARZĄDZANIA RYZYKIEM W PROCESIE SPORZĄDZANIA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH BANKU	65
4. ZNACZNE PAKIETY AKCJI	66
5. ZASADY POWOŁYWANIA I ODWOŁYWANIA CZŁONKÓW ZARZĄDU ORAZ ZAKRES ICH UPRAWNIEŃ	66
6. ZMIANY STATUTU SPÓŁKI	68
7. OPIS SPOSOBU DZIAŁANIA WALNEGO ZGROMADZENIA I JEGO ZASADNICZYCH UPRAWNIEŃ ORAZ PRAW AKCJONARIUSZY I SPOSOBU ICH WYKONYWANIA	68
8. SKŁAD OSOBOWY I ZMIANY W ZARZĄDZIE I RADZIE NADZORCZEJ BANKU, ZASADY DZIAŁANIA ORGANÓW ZARZĄDZAJĄCYCH I NADZORCZYCH BANKU	72
9. DOBRE PRAKTYKI W DOMU MAKLERSKIM BANKU HANDLOWEGO S.A. I HANDLOWY-LEASING SPÓŁKA Z O.O. - SPÓŁKACH Z GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU	85
XI. INNE INFORMACJE O WŁADZACH BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. I ZASADY ZARZĄDZANIA	86
1. WYNAGRODZENIA I NAGRODY (W PIENIĄDZU I W NATURZE), ŁĄCZNIE Z WYNAGRODZENIAMI Z ZYSKU WYPŁACONE OSOBOM ZARZĄDZAJĄCYM I NADZORUJĄCYM	86
2. INFORMACJE O ŁĄCZNEJ LICZBIE I WARTOŚCI NOMINALNEJ AKCJI BANKU ORAZ AKCJI I UDZIAŁÓW W JEDNOSTKACH POWIĄZANYCH BANKU, BĘDĄCYCH W POSIADANIU CZŁONKÓW ZARZĄDU ORAZ CZŁONKÓW RADY NADZORCZEJ	87
3. INFORMACJE O WSZELKICH UMOWACH ZAWARTYCH MIĘDZY BANKIEM, A CZŁONKAMI ZARZĄDU, PRZEWIDUJĄCYCH REKOMPENSATĘ W PRZYPADKU ICH REZYGNACJI LUB ZWOLNIENIA Z ZAJMOWANEGO STANOWISKA BEZ WAŻNEJ PRZYCZYNY LUB GDY ICH ODWOŁANIE LUB ZWOLNIENIE NASTĘPUJE Z POWODU POŁĄCZENIA BANKU PRZEZ PRZEJĘCIE	88
4. ZASADY ZARZĄDZANIA	89
XII. UMOWY ZAWARTE Z PODMIOTEM UPRAWNIONYM DO BADANIA I PRZEGLĄDU SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH	89
XIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU BANKU	89

I. Gospodarka polska w 2013 roku

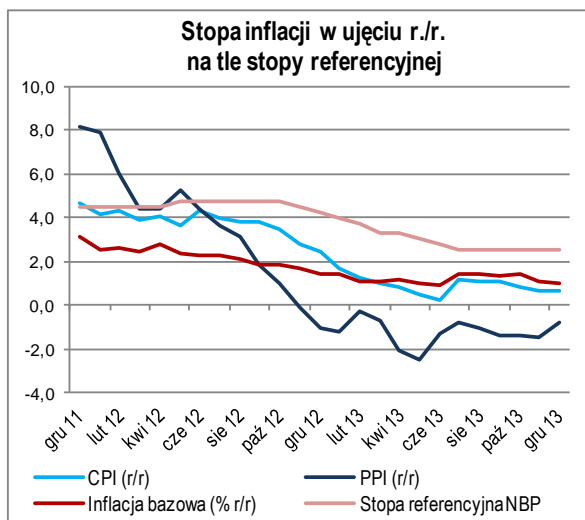
1. Główne tendencje makroekonomiczne

Produkt Krajowy Brutto w 2013 roku wzrósł o 1,5% r./r. wobec 1,9% r./r. w całym 2012 roku. Najniższe tempo wzrostu gospodarczego zostało odnotowane w I kwartale, a potem aktywność gospodarcza zaczęła stopniowo rosnąć. Wzrost produkcji przemysłowej przyspieszył w 2013 roku do ok. 2,4% r./r. wobec 1,4% r./r. w 2012 roku, a na lepszy wynik produkcji złożył się wzrost nowych zamówień krajowych oraz eksportowych w związku z ożywieniem gospodarczym głównych partnerów handlowych (w tym zwłaszcza Niemiec). Mimo to średnie tempo wzrostu eksportu w 2013 roku spadło trzeci rok z rzędu do ok. 4,7% r./r. z 6,0% r./r. w 2012 roku. Skala spowolnienie importu okazała się ponownie głębsza do -0,7% r./r. z 2,4% r./r. w 2012 r., i wynikało to w dalszym ciągu z wciąż słabego popytu krajowego. W rezultacie doszło do wyraźnej poprawy bilansu handlowego, który osiągnął historyczną nadwyżkę w handlu zagranicznym, a deficyt obrotów bieżących obniżył się do rekordowo niskiego poziomu poniżej 2,0% PKB z 3,5% w 2012 roku.



Źródło: GUS, obliczenia własne

w trakcie roku ulegały stopniowej poprawie wraz z postępującym ożywieniem w gospodarce, które prowadziło do wzrostu popytu na pracę przy niewielkiej presji płacowej. Tempo wzrostu zatrudnienia w sektorze przedsiębiorstw wzrosło w ciągu roku z -0,8% w styczniu do 0,3% w grudniu, choć średnioroczne zatrudnienie spadło o 1% r./r. wobec wzrostu o 0,1% w 2012 roku. Jednocześnie przeciętny wzrost wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw spowolnił do 2,9% r./r. z 3,4% r./r. w 2012 roku. Stopa bezrobocia utrzymała się na koniec 2013 roku na poziomie z końca 2012 roku, osiągając szczyt na poziomie 14,3% w marcu. Ponadto w 2013 roku przyspieszeniu wzrostu wydajności pracy do 3,4% r./r. z 1,3% w 2012 roku towarzyszył spadek jednostkowych kosztów pracy o 0,5% r./r. wobec wzrostu o 2,1% w roku poprzednim, co ograniczało presję inflacyjną.



Źródło: NBP, obliczenia własne

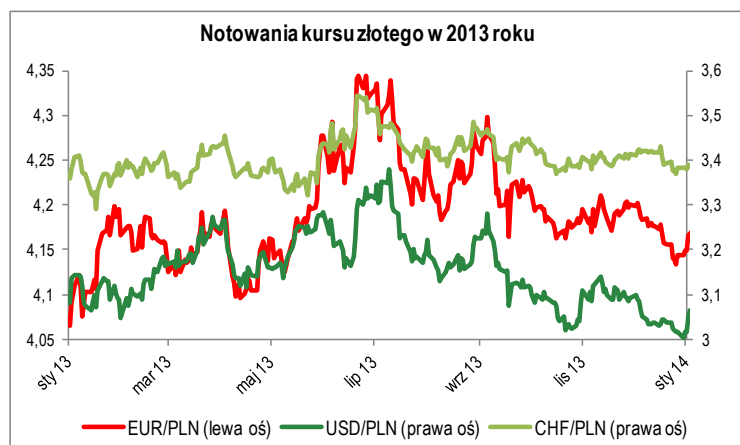
2,2% r./r. w 2012 roku, i po osiągnięciu poziomu 0,9% r./r. wzrosła do 1,1% na koniec roku.

W związku ze znacznym spadkiem inflacji, poniżej celu inflacyjnego NBP oraz wciąż niskim wzrostem gospodarczym, niższym od potencjalnego tempa wzrostu Rada Polityki Pieniężnej zdecydowała się kontynuować proces łagodzenia polityki pieniężnej i obniżyła stopy procentowe 2013 r. o 175 p.b. do rekordowo niskiego poziomu. RPP zakończyła cykl łagodzenia polityki pieniężnej w lipcu obniżając stopę referencyjną do 2,5%.

2. Rynek pieniężny i walutowy

W 2013 roku złoty nieznacznie osłabił się wobec głównych walut za sprawą wzrostu obaw o wpływ

redukcji programu skupu aktywów przez Fed na aktywa gospodarek rozwijających się. Mimo uspokojenia



Źródło: NBP, obliczenia własne

się obaw o sytuację w strefie euro oraz stopniowej poprawy kondycji polskiej gospodarki, w I połowie 2013 roku złoty stopniowo tracił na wartości. Przyczyniły się do tego obniżki stóp procentowych oraz zapowiedź przez amerykański bank centralny rozpoczęcia ograniczania programu skupu aktywów, co doprowadziło do wycofania części kapitału przez inwestorów portfelowych z rynku obligacji. W rezultacie pod koniec czerwca 2013 roku złoty osiągnął najsłabszy poziom w trakcie ubiegłego roku, ok. 4,33. Tempo i skala osłabienia złotego w tym czasie wywołały interwencję walutową NBP w celu ograniczenia zmienności kursu złotego, która okazała się skuteczna. Mimo osłabienia złotego, jego skala była niewielka w porównaniu do analogicznych ruchów innych walut gospodarek wschodzących, co wynikało ze znacznego ograniczenia deficytu obrotów bieżących i krótkoterminowych zobowiązań zagranicznych w poprzednich kwartałach, utrzymujących się na stosunkowo wysokim poziomie realnych stóp procentowych oraz powiązaniom handlowym ze strefą euro, której perspektywy stopniowo się poprawiały. W II połowie roku krajowa waluta odrabiała straty, wspierana przez coraz lepsze wyniki polskiej gospodarki przy ograniczonej wrażliwości na zawirowania na rynkach zagranicznych. W rezultacie na koniec 2013 roku kurs EUR/PLN osiągnął poziom ok. 4,15, wobec 4,07 zł na koniec 2012 roku. W tym samym okresie kurs USD/PLN obniżył się do 3,02 zł z 3,08 zł na koniec 2012 roku.

Seria obniżek stóp procentowych doprowadziła do spadku stawki WIBOR3M do 2,71% na koniec roku z 4,13%. Na rynku długu początek roku był stabilny, a w II kwartale doszło do spadku rentowności w związku z nieoczekiwanym rozluźnieniem polityki pieniężnej przez Bank Japonii. Jednak dalsza część roku przyniosła wzrosty rentowności obligacji w związku z zakończeniem cyklu łagodzenia polityki pieniężnej przez RPP i perspektywą ograniczenia programu skupu aktywów przez Fed, co doprowadziło do odpływu kapitału zagranicznego z rynku długu. Dodatkowym czynnikiem przyczyniającym się do wzrostu rentowności długoterminowych były poprawiające się perspektywy gospodarek USA i strefy euro oraz wzrosty rentowności obligacji na rynkach bazowych. Rentowność 2-letnich obligacji skarbowych obniżyła się na koniec roku do 3,03% z 3,08% na koniec 2012 roku, a rentowność 10-letnich obligacji wzrosła odpowiednio do 4,35% z 3,73%. Jednocześnie stawka CDS odzwierciedlająca rynkową ocenę wiarygodności kredytowej Polski utrzymała się na koniec roku na poziomie z końca 2012 r. tj. 79 p.b.

3. Rynek kapitałowy

Rok 2013 przyniósł mieszane nastroje na polskim rynku akcji. Początek minionego roku nie skłaniał do optymizmu m.in. z powodu kryzysu zadłużeniowego na Cyprze, znaczącej podaży akcji w krajowym sektorze bankowym oraz obaw związanych z proponowanymi zmianami w funkcjonowaniu otwartych funduszy emerytalnych („OFE”). Kolejne kwartały okazały się nieco bardziej korzystne, czemu sprzyjały m.in. niskie stopy procentowe (zwiększające atrakcyjność instrumentów udziałowych oraz funduszy z ekspozycją na rynek akcyjny względem lokat), kontynuacja polityki luzowania ilościowego przez FED, a także dane ekonomiczne wskazujące na oznaki ożywienia gospodarczego w Polsce.

Z perspektywy głównych indeksów, widoczna była polaryzacja nastrojów na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. („GPW”). Indeks „blue chipów” zniżkował w minionym roku o 7,0%, podczas gdy małe i średnie spółki zachwyciły wysokimi zwrotami przekraczającymi 30% r./r. (odpowiednio sWIG80 - 37,3% i mWIG40 - 31,1%). W tym samym czasie, najszerzy indeks rynku WIG poprawił swoje notowania o 8,1% względem końca 2012 roku.

Wśród subindeksów sektorowych pod największą presją był indeks spółek surowcowych – lider z 2012 roku stracił na wartości 32,1%. Ponadto wyraźnie traciły na wartości podmioty z branży spożywczej i paliwowej, dla których indeksy zniżkowały odpowiednio o 11,4% r./r. i 10,0% r./r. Z drugiej strony, ubiegły rok przyniósł znaczące odreagowanie w sektorze budowlanym, który zwyżkował o 33,5%. Bardzo solidną stopę zwrotu (31,0% względem poziomu z końca 2012 roku) osiągnęły również spółki z branży medialnej.

W 2013 roku, w szczególności w drugiej połowie, zaobserwowano oznaki ożywienia na rynku ofert publicznych. Na głównym rynku GPW, wprowadzono do obrotu akcje 23 nowych spółek (w tym 7 w

ramach przeniesienia z rynku New Connect). Łączna wartość ofert publicznych w 2013 roku nieznacznie przekroczyła 5,1 mld zł (wobec 3,4 mld zł w 2012 roku), a 75% tej kwoty przypadło na dwie spółki: PKP Cargo oraz Energa. Jednocześnie z obrotu zostały wycofane akcje 12 podmiotów. W konsekwencji na koniec 2013 roku przedmiotem handlu na GPW były akcje 448 spółek.

W ciągu ostatnich 12 miesięcy, wartość rynkowa wszystkich spółek notowanych na głównym parkiecie GPW wzrosła o około 15% do prawie 841 mld zł. Udział podmiotów krajowych w łącznej kapitalizacji pozostał na niezmiennym (względem 2012 roku) poziomie 71%.

Indeksy rynku akcji według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku

Indeks	2013	Zmiana (%)	2012	Zmiana (%)	2011
WIG	51 284,25	8,1%	47 460,59	26,2%	37 595,44
WIG-PL	52 377,63	9,8%	47 709,64	28,2%	37 217,06
WIG-DIV	1 131,43	2,5%	1 103,30	22,2%	903,09
WIG20	2 400,98	(7,0%)	2 582,98	20,4%	2 144,48
mWIG40	3 345,28	31,1%	2 552,54	17,4%	2 173,89
sWIG80	14 336,82	37,3%	10 443,68	22,9%	8 496,54
Subindeksy sektorowe					
WIG-Banki	8 014,15	20,5%	6 648,51	22,6%	5 421,04
WIG-Budownictwo	2 257,09	33,5%	1 690,66	(30,9%)	2 445,10
WIG-Chemia	11 645,90	20,6%	9 658,35	57,9%	6 117,02
WIG-Deweloperzy	1 486,67	2,8%	1 446,06	9,6%	1 319,94
WIG-Energia	3 453,73	(7,9%)	3 748,02	(2,7%)	3 850,58
WIG-Informatyka	1 363,92	21,9%	1 118,85	3,7%	1 079,26
WIG-Media	3 476,78	31,0%	2 654,07	7,8%	2 461,89
WIG-Paliwa	3 215,11	(10,0%)	3 571,11	39,1%	2 567,58
WIG-Spożywczy	3 249,28	(11,4%)	3 666,41	5,3%	3 481,45
WIG-Surowce	4 118,45	(32,1%)	6 063,70	78,9%	3 388,75
WIG-Telekomunikacja	1 005,35	(9,1%)	1 106,15	(21,2%)	1 403,12

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

Wartość obrotu akcjami i obligacjami oraz wolumeny obrotów instrumentami pochodnymi na GPW na dzień 31 grudnia 2013 roku

	2013	Zmiana (%)	2012	Zmiana (%)	2011
Akcje (mln zł)*	512 293	26,3%	405 760	(24,3%)	536 276
Obligacje (mln zł)	3 305	58,5%	2 085	24,7%	1 672
Kontrakty terminowe (tys. szt.)	23 612	11,5%	21 185	(27,5%)	29 218
Opcje (tys. szt.)	1 617	13,0%	1 431	(20,3%)	1 796

Źródło: GPW, Dom Maklerski Banku Handlowego S.A., * obejmuje transakcje sesyjne oraz pakietowe

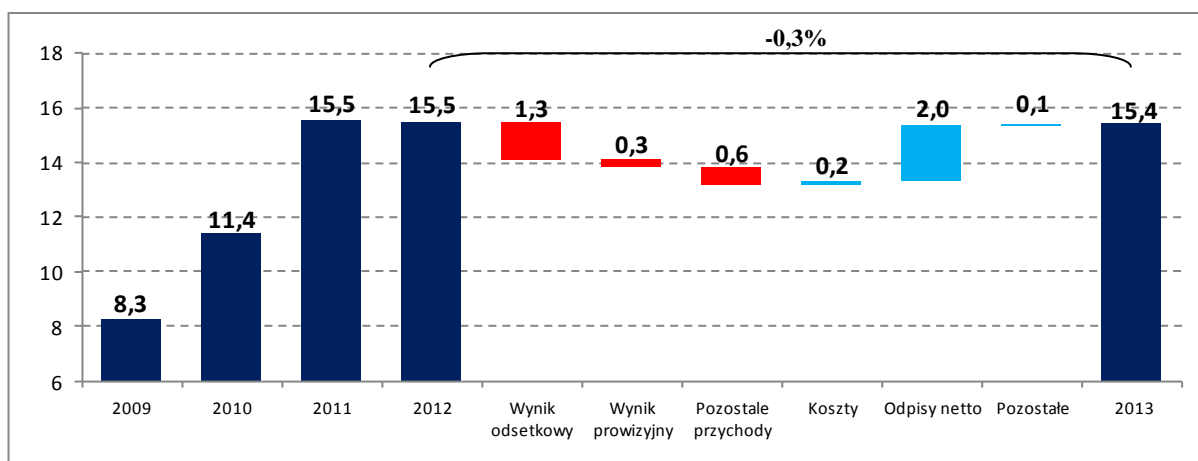
W 2013 rynek akcji odnotował solidny wzrost obrotów o ponad 26% r./r. przekraczając poziom 512 mld zł. Niemniej jednak aktywność inwestorów w segmencie instrumentów udziałowych była niższa o 4% w stosunku do rekordowego pod względem obrotów roku 2011.

Wśród głównych segmentów rynku kapitałowego, najwyższą dynamiką wzrostu obrotów charakteryzował się rynek papierów dłużnych. W minionym roku obroty tymi instrumentami wyniosły 3,3 mld zł, co oznacza wzrost o 58,5% w stosunku do 2012 roku.

W 2013 roku inwestorzy wykazali większe zainteresowanie również instrumentami pochodnymi. W porównaniu z 2012 rokiem wolumen obrotu kontraktami terminowymi wzrósł o 11,5%, osiągając poziom 23,6 mln. W tym samym czasie przedmiotem handlu było ponad 1,6 mln sztuk opcji (wzrost w ujęciu rocznym o 13%).

4. Sektor bankowy

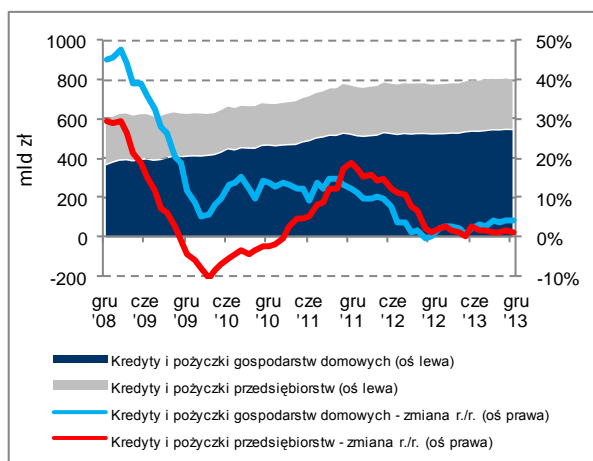
Wynik netto sektora bankowego (mld zł)



Źródło: KNF, obliczenia własne

Zysk netto sektora bankowego w 2013 roku spadł o 0,3% r.r. (-41 mln zł). Głównym powodem pogorszenia był spadek wyniku odsetkowego o 3,8% r.r. (-1,3 mld zł), wynikający z silnej redukcji stóp procentowych. Obniżenie się wyniku z tytułu opłat i prowizji o 2,3% r.r. (-0,3 mld zł), jak również pozostałej działalności bankowej o 6,6% r.r. (-0,6 mld zł) wzmocniło negatywną dynamikę. W rezultacie całkowite przychody sektora bankowego spadły o 3,9% r.r. do 57,3 mld zł. Pozytywne przełożenie na wyniki netto sektora bankowego miało zmniejszenie odpisów netto na utratę wartości o 20,1% r.r. (-2,0 mld zł.) oraz nieznaczny spadek kosztów o 0,6% r.r. (-0,2 mld zł.). Spadek odpisów był spowodowany poprawą jakości portfela kredytowego, w szczególności w obszarze kredytów konsumpcyjnych, dla których wskaźnik kredytów zagrożonych utratą wartości (NPL) utrzymuje tendencję spadkową (-2,6 p.p. r.r. do poziomu 14,7% na koniec 2013 roku). W rezultacie, pomimo osłabienia jakości portfela kredytów na nieruchomości (+0,3 p.p. r.r. do poziomu 3,1%), obserwowana jest systematyczna poprawa wskaźnika NPL dla kredytów udzielonych gospodarstwom domowym (7,1% w porównaniu z 7,5% w styczniu 2013 roku). Wskaźnik kredytów zagrożonych utratą wartości dla kredytów udzielonych dużym przedsiębiorstwom spadł w grudniu 2013 roku do 9,3% (spadek o 0,5 p.p. r.r.), natomiast wskaźnik NPL dla portfela małych i średnich przedsiębiorstw pozostał na niezmienionym poziomie 13,0%.

Kredyty i pożyczki udzielone przedsiębiorstwom oraz osobom prywatnym

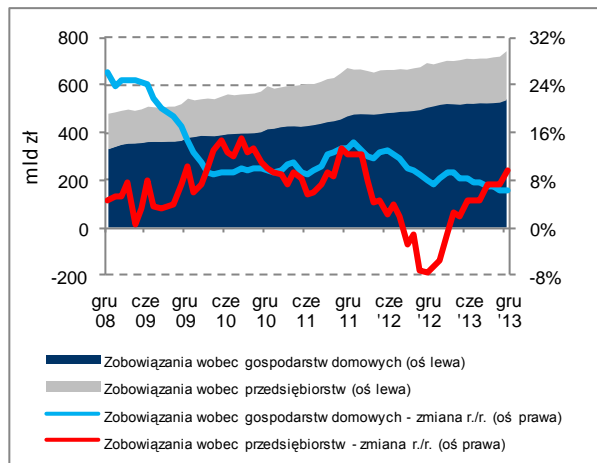


Źródło: NBP, obliczenia własne

Pogorszeniu uległa efektywność sektora mierzona wskaźnikiem kosztów do przychodów. Wskaźnik wzrósł z 50,9% w 2012 roku do 52,7% w 2013 roku.

Dynamika kredytów sektora niefinansowego notowała na przestrzeni roku stopniowe ożywienie osiągając na koniec grudnia 2013 roku poziom 3,1% r.r. (+27,0 mld zł). Wartość kredytów udzielonych przedsiębiorstwom wzrosła o 1,3% r.r. i na koniec 2013 roku osiągnęła wartość 252,8 mld zł. Biorąc pod uwagę przeznaczenie kredytów zaciąganych przez przedsiębiorstwa, istotną zmianą trendu jest silny wzrost salda kredytów na inwestycje (8,5% r.r., +6,6 mld zł do poziomu 83,9 mld zł), czemu towarzyszył wzrost kredytów o terminie pierwotnym powyżej 5 lat (wzrost o 2,6 % r.r., +3,0 mld zł do poziomu 117,2 mld zł).

W kategorii kredytów udzielonych osobom prywatnym również odnotowano wzrosty wolumenów (3,9% r.r., +17,3 mld zł do poziomu 466,6 mld zł). Należy przy tym zaznaczyć, iż wzrost był spowodowany zarówno ożywieniem w kategorii kredytów na nieruchomości (4,5% r.r., +14,3 mld zł do poziomu 334,2 mld zł), jak i nieco słabszym wzrostem kredytów konsumpcyjnych (2,3% r.r., +3,0 mld zł do poziomu 132,4 mld zł). Na skalę wzrostu nie miały istotnego wpływu wahania kursu walutowego. Szczególnie dynamicznie rósł rynek złotych kredytów na nieruchomości, których wartość wzrosła o 16,5% r.r. (+23,9 mld zł).

Depozyty przedsiębiorstw i osób prywatnych

Źródło: NBP, obliczenia własne

Depozyty przedsiębiorstw wzrosły o 9,6% r./r. (+18,2 mld zł, do poziomu 208,0 mld zł). Pozytywna dynamika utrzymywała się od początku III kwartału 2013 roku. Wpłynęło na to zwiększenie się wolumenu zarówno depozytów bieżących o 13,3% r./r., (+13,2 mld zł do poziomu 112,5 mld zł), jak i depozytów terminowych o 5,5% r./r. (+4,9 mld zł, osiągając 95,5 mld zł).

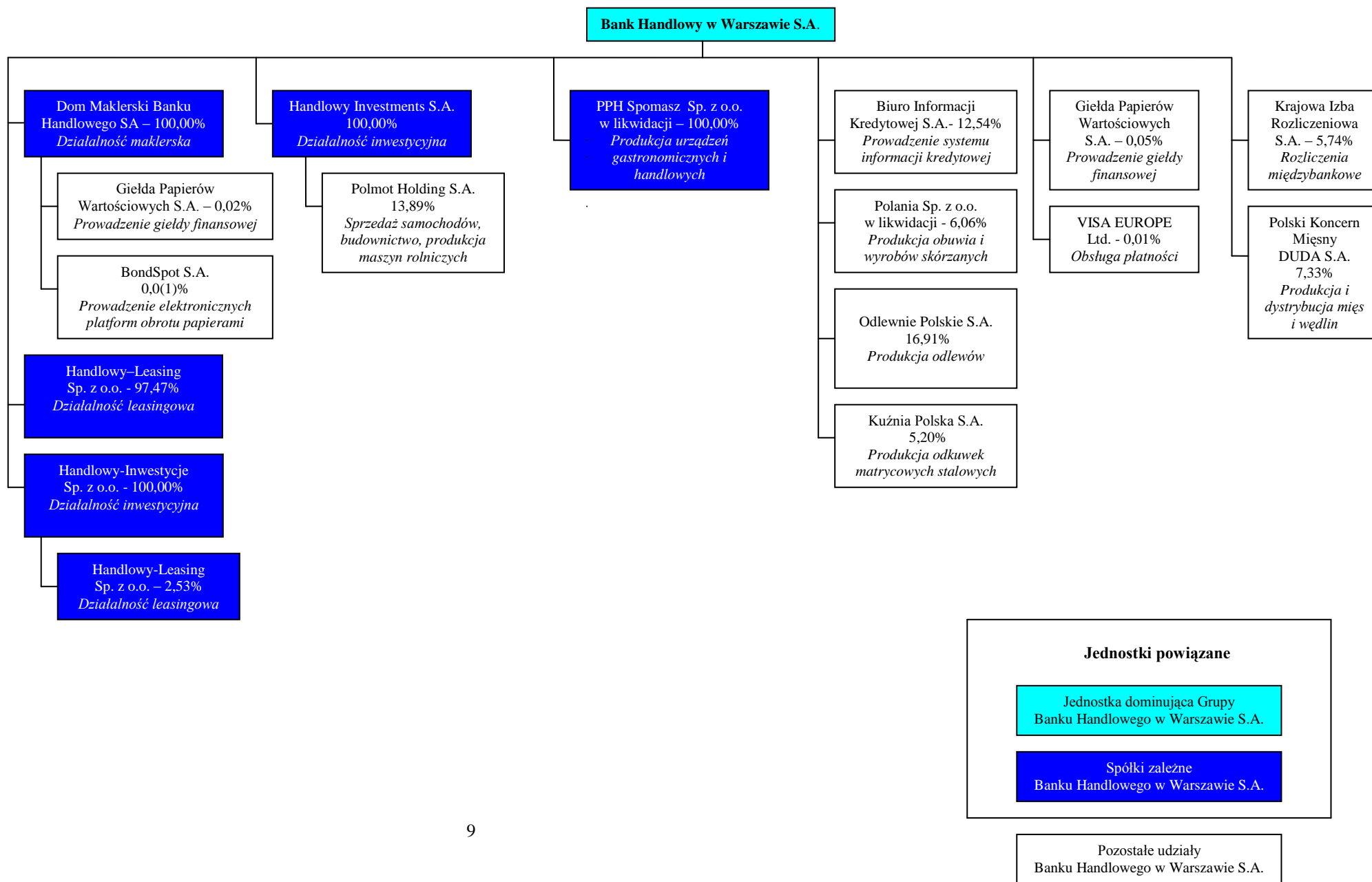
Wyraźny wzrost odnotowano także w przypadku depozytów osób prywatnych. Ich saldo wzrosło o 5,9% r./r. (+27,8 mld zł, do poziomu 498,8 mld zł).

Podobnie jak w przypadku depozytów od przedsiębiorstw za wzrost były odpowiedzialne depozyty bieżące (+18,2% r./r., +37,3 mld zł, do poziomu 242,9 mld zł), natomiast w obszarze depozytów terminowych odnotowano spadek o -3,6% r./r. (-9,5 mld zł, do poziomu 255,9 mld zł),

co było skutkiem utrzymującego się niskiego oprocentowania lokat bankowych i transferów na rzecz bardziej ryzykownych form lokowania oszczędności.

II. Schemat organizacyjny Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A.

Na poniższym schemacie przedstawiono strukturę grupy jednostek powiązanych Banku Handlowego w Warszawie S.A. („Bank”) według stanu na 31 grudnia 2013 roku według udziałów w kapitałach spółek.



III. Struktura organizacyjna Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A.

Grupa Kapitałowa Banku Handlowego w Warszawie S.A. („Grupa”) obejmuje jednostkę dominującą oraz jednostki zależne:

JEDNOSTKI GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. KONSOLIDOWANE METODĄ PEŁNĄ

Nazwa jednostki	Przedmiot działalności	Charakter powiązania kapitałowego	Procent posiadanego kapitału	Zastosowana metoda konsolidacji / wyceny	Kapitał własny (tys. zł)
Bank Handlowy w Warszawie S.A.	bankowość	jednostka dominująca	-	-	7 221 222*
Dom Maklerski Banku Handlowego S.A. („DMBH”)**	działalność maklerska	jednostka zależna	100,00%	konsolidacja pełna	118 911
Handlowy - Leasing Sp. z o.o.**	działalność leasingowa	jednostka zależna	100,00%**	konsolidacja pełna	150 304
Handlowy Investments S.A.**	działalność inwestycyjna	jednostka zależna	100,00%	konsolidacja pełna	44 041
PPH Spomasz Sp. z o.o. w likwidacji**	nie prowadzi działalności	jednostka zależna	100,00%	konsolidacja pełna	Jednostka postawiona w stan likwidacji

* Kapitał własny Banku Handlowego w Warszawie S.A. zgodnie ze sprawozdaniem z sytuacji finansowej Banku za 2013 rok.

**Z uwzględnieniem udziałów pośrednich.

***Powyższe dane nie zostały zaudytowane.

JEDNOSTKI GRUPY KAPITAŁOWEJ BANKU HANDLOWEGO W WARSZAWIE S.A. NIEOBJĘTE KONSOLIDACJĄ

Nazwa jednostki	Przedmiot działalności	Charakter powiązania kapitałowego	Procent posiadanego kapitału	Zastosowana metoda konsolidacji / wyceny	Kapitał własny (tys. zł)
Handlowy-Inwestycje Sp. z o.o.**	działalność inwestycyjna	Jednostka zależna	100,00%	wycena metodą praw własności	10 939

**Z uwzględnieniem udziałów pośrednich.

***Powyższe dane nie zostały zaudytowane.

W dniu 26 lipca 2013 roku nastąpiła sprzedaż udziałów w spółce Handlowy Investmens II S.a.r.l. stanowiących 100% udział w kapitale zakładowym i 100% udział w głosach na Walnym Zgromadzeniu. Wartość bilansowa sprzedanych udziałów wynosiła 5 532 tys. zł.

IV. Podstawowe dane finansowe Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A.

1. Istotne zdarzenia w 2013 roku

W 2013 roku, pomimo wymagającego otoczenia rynkowego (spowolnienie gospodarcze, historycznie niskie stopy procentowe) Citi Handlowy wypracował **rekordowy skonsolidowany zysk netto od momentu debiutu Banku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., tj. od 1997 roku**. Zysk netto Grupy za 2013 rok wyniósł **972,7 mln zł**, a po wyłączeniu wpływu rezerwy restrukturyzacyjnej, która obciążała wyniki IV kwartału (więcej informacji o rezerwie na str. 15 niniejszego raportu), wynik netto wyniósł **1 022,5 mln zł**.

W minionym roku Grupa koncentrowała swoje działania na strategicznych obszarach, czego potwierdzeniem są następujące osiągnięcia i wydarzenia:

- **Wysoka efektywność** – kluczowe wskaźniki efektywności utrzymały się na wysokim, lepszym od sektora, poziomie:
 - zwrot na aktywach (ROA) na poziomie 2,1% (sektor: 1,1%),
 - zwrot na kapitale trwałym / podstawowym (ROTE) na poziomie 19,0% (sektor: 10,5%),
 - Koszty / Dochody (po wyłączeniu rezerwy restrukturyzacyjnej): 51% (sektor: 53%)
- Kontynuacja **konsekwentnej kontroli kosztów** – spadek kosztów działania i amortyzacji w 2013 roku o 4,5% (spadek o 8,9% po wyłączeniu wpływu rezerwy restrukturyzacyjnej związanej w IV kwartale 2013 roku);
- Kolejny rok istotnej **poprawy w obszarze ryzyka kredytowego**, głównie w wyniku poprawy jakości portfela kredytowego oraz dwóch transakcji sprzedaży kredytów nieobsługiwanych w sektorze Bankowości Detalicznej:
 - koszty ryzyka kredytowego (liczone jako relacja odpisów netto na utratę wartości do kredytów netto sektora niefinansowego) na poziomie 0,3% (wobec -0,4% w 2012 roku i -0,9% w sektorze),
 - poprawa wskaźnika kredytów nieobsługiwanych (NPL) – z 7,5% w 2012 roku do 7,0% na koniec 2013 roku;
- **Transformacja dla innowacji:**
 - Budowa **Bankowego Ekosystemu Smart** zakładającego przeniesienie koncentracji z tradycyjnej bankowości oddziałowej na nowoczesne placówki Smart, zlokalizowane w miejscach, gdzie obecni są klienci Banku, oraz wykorzystanie najnowszych technologii dla ułatwienia kontaktu z Bankiem (rozwiązania mobilne i internetowe). Na koniec roku 2013 roku w ramach sieci Citi Handlowy działały już dwie placówki typu Smart – w Warszawie i w Katowicach.
 - **Bankowość relacyjna** dla klientów indywidualnych: konsekwentny wzrost depozytów bieżących (+23% r./r. wobec +18% w sektorze) dzięki koncentracji na aktywnych klientach – wzrost liczby aktywnych klientów CitiGold o 25% r./r. i akwizycji klientów CitiForward o 84% r./r.;
- Wiodąca pozycja w obszarze **rynków finansowych:**
 - pierwsze miejsce na rynku **wymiany walutowej** z klientami korporacyjnymi piąty rok z rzędu według prestiżowego magazynu Euromoney (z udziałem w rynku na poziomie 36%, tj. wyższym o 8 pkt. proc. r./r.),
 - DMBH liderem na **rynku kapitałowym** pod względem: wartości obrotów akcjami na rynku wtórnym z 13% udziałem w rynku, wartości pozyskanego kapitału poprzez transakcje IPO i SPO z udziałem rynkowym przekraczającym 15%; wartości obrotów obligacjami nieskarbowymi na wszystkich rynkach w ramach Catalyst (udział w rynku na poziomie 30%),
 - pierwsze miejsce w prestiżowym rankingu Ministerstwa Finansów na pełnienie funkcji **Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych** w 2014 roku (drugi rok z rzędu);
 - **działalność powiernicza** – Citi Handlowy liderem na rynku banków depozytariuszy w Polsce z udziałem rynkowym w wartości aktywów powierniczych w wysokości 49%;
- Sukcesy **bankowości transakcyjnej:**
 - Drugie miejsce w Polsce w rankingu oceniającym bankowość transakcyjną Euromoney Cash Management Survey 2013,
 - Wzrost depozytów bieżących o 20% r./r. (wobec 11% wzrostu w sektorze) będący efektem konsekwentnej koncentracji na rachunkach operacyjnych;
 - Ekspansja w obszarze finansowania handlu: wzrost obrotów faktoringowych o 26% r./r. i aktywów finansowania handlu o 21% r./r.; rozwój innowacyjnych rozwiązań technologicznych (platforma Citi Trade Portal)
- Rozwój **oferty globalnej** dla klientów:
 - Program Emerging Markets Champions – program dla lokalnych klientów korporacyjnych i klientów globalnych zapewniający wsparcie i usługi finansowe niezbędne przy realizacji ekspansji zagranicznej. Na koniec 2013 roku Bank obsługiwał w ramach tego programu ponad 270 klientów (241 klientów globalnych inwestujących z Citi Handlowy w Polsce, m.in. Hyundai i Mando oraz 31 lokalnych klientów korporacyjnych inwestujących z Citi Handlowy na świecie, m.in. KGHM, Maspex, Polpharma);
 - Nowe usługi globalne dla klientów indywidualnych: otwarcie konta za granicą w ramach Citi, zagraniczne przelewy natychmiastowe wychodzące, program przywilejów na całym świecie, podłączenie karty debetowej do rachunków w walutach obcych, usługi dla globalnych inwestorów: dealer FX na telefon, nowa platforma inwestycyjna CitiFX Pro, doradztwo inwestycyjne dla funduszy zagranicznych;

- Kolejny rok **wzrostu akcji kredytowej** w segmencie Bankowości Przedsiębiorstw (+9% r./r.) oraz portfela kredytów klientów indywidualnych (kredyty na kartach kredytowych: +3% r./r.; kredyty hipoteczne: +15% r./r.);
- Wysoki poziom **jakości** usług świadczonych przez Bank potwierdzony w niezależnych rankingach – pierwsze miejsce w niezależnym badaniu satysfakcji klientów NPS (Net Promoter Score) dla obsługi klientów CitiGold zrealizowanym przez TNS Polska i trzecie miejsce w rankingu Newsweeka "Bank Przyjazny dla klienta tradycyjnego";
- Zachowanie **bezpiecznej i stabilnej sytuacji kapitałowej i płynnościowej**:
 - Wskaźnik kredytów do depozytów na poziomie 64%,
 - Współczynnik wypłacalności na poziomie 17,5%;
- Wysoki zwrot dla akcjonariuszy** – w 2013 roku Bank zanotował najwyższą stopę dywidendy (na bazie dywidendy wypłaconej w 2013 roku) spośród banków notowanych na GPW. Z jej uwzględnieniem akcje Citi Handlowy dostarczyły 14% zwrot inwestorom.

W 2013 roku Bank utrzymał także notowanie w kolejnej edycji RESPECT Index, indeksu GPW, skupiającego najbardziej zaangażowane społecznie firmy. Citi Handlowy jest jednym z dwóch banków, które utrzymują się na liście od pierwszej edycji zestawienia.

2. Syntetyczne zestawienie podstawowych danych finansowych Grupy

<i>w mln zł</i>	2013	2012
Suma bilansowa	45 398,4	43 508,8
Kapitał własny	7 307,3	7 391,4
Należności od klientów*	15 231,3	16 221,4
Depozyty klientów*	26 084,7	23 629,7
Wynik finansowy netto	972,7	970,1
Współczynnik wypłacalności	17,5%	18,1%

* Należności i depozyty podmiotów sektora finansowego nie będących bankami, podmiotów sektora niefinansowego, w tym sektora budżetowego.

3. Wyniki finansowe Grupy w 2013 roku

3.1 Rachunek zysków i strat

W 2013 roku Grupa wypracowała zysk netto w wysokości 972,7 mln zł, tj. wyższy o 2,6 mln zł (tj. o 0,3%) w stosunku do zysku za 2012 rok. Skonsolidowany zysk brutto za 2013 rok wyniósł 1 218,1 mln zł i obniżył się o 21,4 mln zł (tj. 1,7%) w porównaniu do poprzedniego roku.

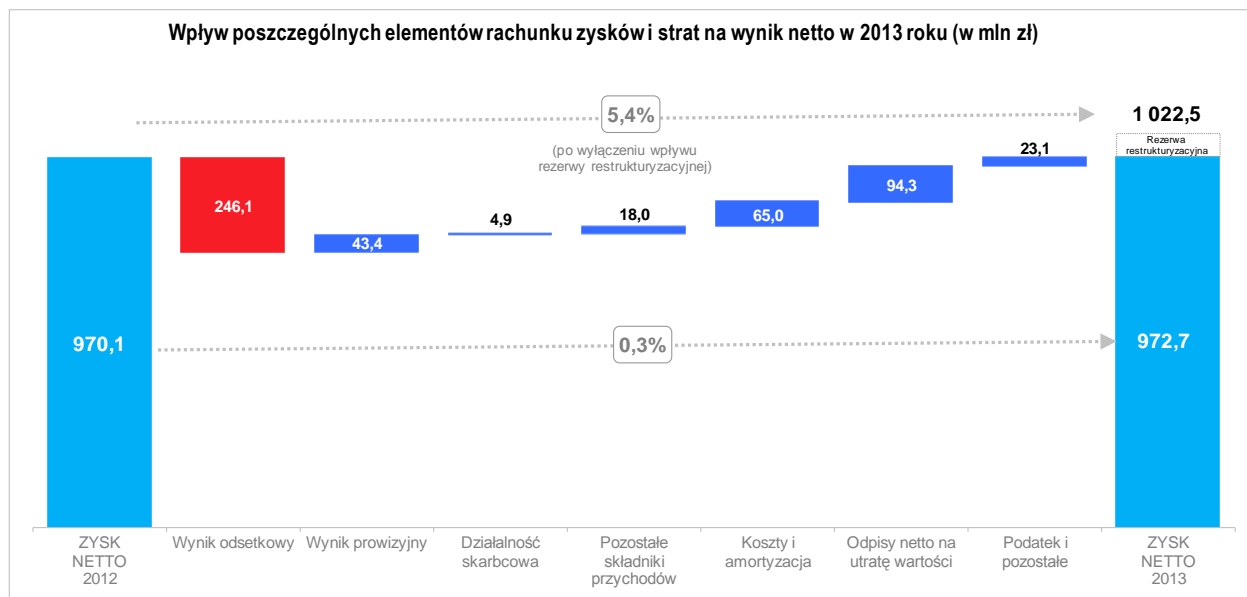
W IV kwartale 2013 roku Bank utworzył w ciężar kosztów działania rezerwę restrukturyzacyjną w wysokości 62,4 mln zł (więcej informacji o rezerwie na str. 15 niniejszego raportu). Po wyłączeniu wpływu rezerwy, spadek kosztów w porównaniu do 2012 roku wyniósł 127,4 mln zł, tj. 8,9%, a zysk netto Grupy w 2013 roku wzrósł do 1 022,5 mln zł, tj. o 52,4 mln zł (tj. 5,4%) w porównaniu do zysku wypracowanego w 2012 roku.

Wybrane pozycje z rachunku zysków i strat

<i>w tys. zł</i>	2013	2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Wynik z tytułu odsetek	1 242 152	1 488 281	(246 129)	(16,5%)
Wynik z tytułu opłat i prowizji	642 302	598 858	43 444	7,3%
Przychody z tytułu dywidend	4 416	6 493	(2 077)	(32,0%)
Wynik na handlowych instrumentach finansowych i rewaluacji	349 000	371 993	(22 993)	(6,2%)
Wynik na inwestycyjnych dłużnych papierach wartościowych	305 339	279 451	25 888	9,3%
Wynik na inwestycyjnych instrumentach kapitałowych	1 844	-	1 844	-
Wynik na rachunkowości zabezpieczeń	2 050	-	2 050	-
Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych	(242)	(18 430)	18 188	(98,7%)
Razem przychody	2 546 861	2 726 646	(179 785)	(6,6%)
Koszty działania i koszty ogólnego zarządu oraz amortyzacja, w tym:	(1 364 643)	(1 429 634)	64 991	(4,5%)
Koszty działania i koszty ogólnego zarządu	(1 302 008)	(1 364 951)	62 943	(4,6%)
Amortyzacja rzeczowych aktywów trwałych oraz wartości niematerialnych	(62 635)	(64 683)	2 048	(3,2%)

w tys. zł	2013	2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Wynik z tytułu zbycia pozostałych aktywów	1 050	84	966	1150,0%
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne	36 204	(58 101)	94 305	-
Udział w zyskach (stratach) netto podmiotów wycenianych metodą praw własności	(1 326)	540	(1 866)	-
Zysk brutto	1 218 146	1 239 535	(21 389)	(1,7%)
Podatek dochodowy	(245 438)	(269 403)	23 965	(8,9%)
Zysk netto	972 708	970 132	2 576	0,3%

Wpływ poszczególnych pozycji rachunku zysku i strat na wynik netto przedstawia poniższy wykres:



Na zmianę zysku netto w 2013 roku w porównaniu do 2012 roku miały wpływ następujące czynniki:

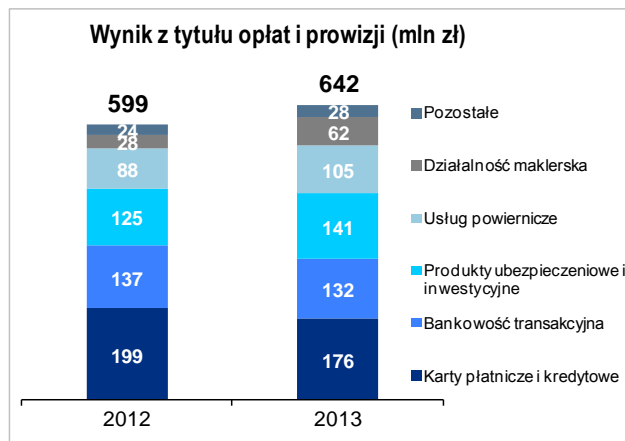
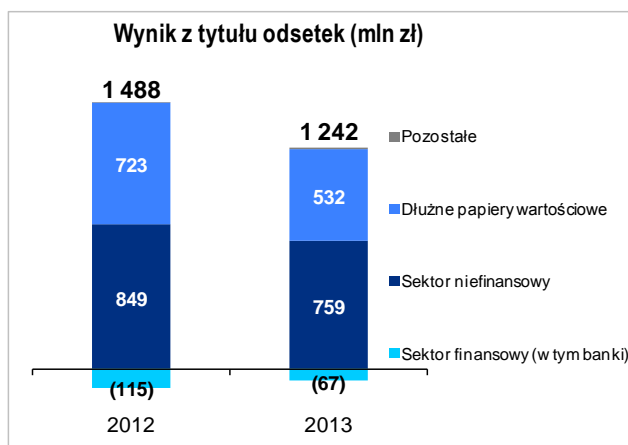
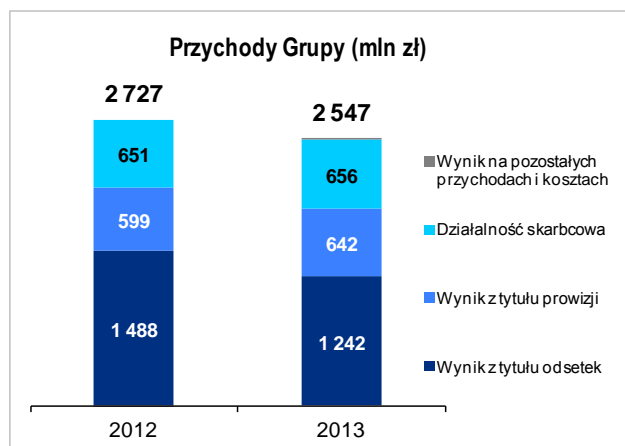
- Przychody operacyjne (obejmujące wynik z tytułu odsetek i prowizji, przychody z tytułu dywidend, wynik na handlowych instrumentach finansowych i rewaluacji, wynik na inwestycyjnych dłużnych papierach wartościowych, wynik na inwestycyjnych instrumentach kapitałowych, wynik na rachunkowości zabezpieczeń oraz wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych) na poziomie 2 546,9 mln zł wobec 2 726,6 mln zł w 2012 roku – spadek o 179,8 mln zł (tj. 6,6%) od przychodów 2012 roku przede wszystkim za sprawą spadku wyniku odsetkowego. Z drugiej strony, pozytywną dynamikę odnotowały wynik prowizyjny i wynik z tytułu działalności skarbcowej.
- Koszty działania i ogólnego zarządu wraz z amortyzacją w wysokości -1 364,6 mln zł wobec -1 429,6 mln zł w poprzednim roku – spadek kosztów o 65,0 mln zł (tj. 4,5%) wynikający głównie z niższego poziomu kosztów pracowniczych, wydatków na reklamę i marketing oraz kosztów usług doradczych. Dodatkowo, koszty 2013 roku są obciążone rezerwą restrukturyzacyjną w wysokości 62,4 mln zł (więcej informacji o rezerwie na str. 15 niniejszego raportu);
- Odwroćenie odpisów netto na utratę wartości aktywów finansowych w wysokości 36,2 mln zł wobec utworzenia odpisów netto w 2012 roku w wysokości 58,1 mln zł - poprawa o 94,3 mln zł dotyczyła głównie obszaru Bankowości Detalicznej, w którym kontynuowany był pozytywny trend poprawy jakości portfela i związanych z tym rozwiązań odpisów.

3.1.1 Przychody

W 2013 roku przychody z działalności operacyjnej ukształtowały się na poziomie 2 546,9 mln zł wobec 2 726,6 mln zł w poprzednim roku, co oznacza spadek o 179,8 mln zł, tj. 6,6%.

Wpływ na przychody z działalności operacyjnej w 2013 roku miały:

- wynik z tytułu odsetek w wysokości 1 242,2 mln zł wobec 1 488,3 mln zł w 2012 roku - spadek o 246,1 mln zł, tj. 16,5%, w warunkach znacznej redukcji podstawowych stóp procentowych (o 225 p.b. r./r.) do historycznie niskiego poziomu. W efekcie odnotowano spadek przychodów odsetkowych z tytułu należności od klientów o 217,3 mln zł (tj. 17,2%), co zostało jednak częściowo skompensowane niższym poziomem kosztów odsetkowych (spadek o 149,7 mln zł, tj. 30,1%). Istotny spadek przychodów odsetkowych odnotowano także dla portfela dłużnych papierów wartościowych – łącznie o 190,8 mln zł, tj. 26,4% dla dłużnych papierów wartościowych dostępnych do sprzedaży i przeznaczonych do obrotu.
- wynik z tytułu opłat i prowizji w kwocie 642,3 mln zł wobec 598,9 mln zł w 2012 roku - wzrost o 43,4 mln zł, tj. 7,3%, zrealizowany głównie w obszarze związanym z rynkiem kapitałowym, tj. działalności maklerskiej i powierniczej oraz sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych. Wzrost prowizji z tytułu działalności maklerskiej był związany z udziałem DMBH w transakcjach na rynku kapitałowym (m.in. przyspieszona sprzedaż pakietu akcji Banku Pekao S.A. i PKO Banku Polskiego S.A.; oferta wtórna BZ WBK S.A., pierwsza oferta publiczna spółki Energa S.A.), a także w wyniku zwiększenia wartości transakcji sesyjnych i pakietowych zawartych za pośrednictwem DMBH na rynku akcji na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. o 30% r./r. W segmencie bankowości detalicznej odnotowano wzrost prowizji z tytułu pośrednictwa w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych i inwestycyjnych (+15,9 mln zł, tj. 12,8%) dzięki zwiększonemu zainteresowaniu klientów produktami inwestycyjnymi, co skompensowało częściowo spadek przychodów prowizyjnych wynikający z obniżenia stawek interchange przez organizacje kartowe od stycznia 2013 roku;
- wynik na handlowych instrumentach finansowych i rewaluacji w wysokości 349,0 mln zł wobec 372,0 mln zł w 2012 roku, tj. spadek o 23,0 mln zł będący efektem niższego wyniku z tytułu działalności na rynku międzybankowym;
- wynik na inwestycyjnych dłużnych papierach wartościowych w kwocie 305,3 mln zł wobec 279,5 mln zł w 2012 roku – wzrost o 25,9 mln zł związany z realizacją zysków w sprzyjających warunkach na krajowym rynku długu;
- wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych w wysokości -0,2 mln zł wobec -18,4 mln zł w 2012 roku, tj. poprawa o 18,2 mln zł.



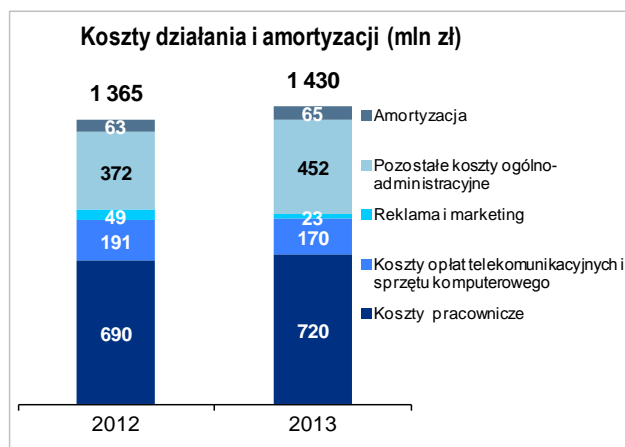
3.1.2 Koszty

Koszty

w tys. zł	2013	2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Koszty pracownicze	689 625	720 051	(30 426)	(4,2%)
Koszty ogólnoadministracyjne, w tym:	612 383	644 900	(32 517)	(5,0%)
Koszty opłat telekomunikacyjnych i sprzętu komputerowego	191 038	170 003	21 035	12,4%
Koszty wynajmu i utrzymania nieruchomości	101 919	111 841	(9 922)	(8,9%)
Koszty usług obcych, w tym doradczych, audytorskich i konsultacyjnych	63 019	81 470	(18 451)	(22,6%)
Koszty działania i koszty ogólnego zarządu	1 302 008	1 364 951	(62 943)	(4,6%)
Amortyzacja	62 635	64 683	(2 048)	(3,2%)
Koszty ogółem	1 364 643	1 429 634	(64 991)	(4,5%)

W roku 2013 Grupa kontynuowała politykę dyscypliny kosztowej. W porównaniu do 2012 roku, w 2013 roku Grupa odnotowała spadek kosztów o 65,0 mln zł (tj. 4,5%) wynikający głównie z niższego poziomu kosztów pracowniczych, wydatków na reklamę i marketing oraz kosztów usług doradczych. Jednocześnie w IV kwartale 2013 roku w ciężar kosztów utworzona została rezerwa w związku z ogłoszoną w październiku 2013 roku decyzją o transformacji systemu dystrybucji w kierunku budowania Bankowego Ekosystemu Smart, jak również o wdrożeniu zmian modelu operacyjnego, w efekcie których jest prowadzona restrukturyzacja zatrudnienia oraz wyjście z 19 lokalizacji oddziałów bankowości detalicznej zlokalizowanych poza kluczowymi dla Banku rynkami. Rezerwa w wysokości 62,4 mln zł obejmuje koszty świadczeń dla pracowników, z którymi rozwiązywany będzie stosunek pracy (kwota rezerwy 55,2 mln zł), jak również koszty związane z wcześniejszym zakończeniem umów najmu lokali oraz czynszów od momentu zaprzestania działalności w oddziałach do końca terminów najmu (kwota rezerwy 7,2 mln zł). Po wyłączeniu wpływu rezerwy, koszty działania i ogólnego zarządu oraz amortyzacja wyniosły w 2013 roku 1 302,2 mln zł, tj. w porównaniu do 2012 roku były niższe o 127,4 mln zł, tj. 8,9%.

Koszty amortyzacji rzeczowych aktywów trwałych oraz wartości niematerialnych były nieznacznie niższe niż rok wcześniej i w 2013 roku wyniosły 62,6 mln zł.



3.1.3 Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne

Odpisy i rezerwy netto

w tys. zł	2013	2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Wynik odpisów na poniesione niezidentyfikowane straty (IBNR)	28 820	28 514	306	1,1%
Wynik odpisów na należności oraz rezerw na udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne	6 833	(76 993)	83 826	-
oceniane indywidualnie	(19 407)	(51 168)	31 761	(62,1%)
oceniane portfelowo	26 240	(25 825)	52 065	-
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości inwestycji kapitałowych	-	(5 092)	5 092	(100,0%)
Inne	551	(4 530)	5 081	-
Wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne	36 204	(58 101)	94 305	-

W 2013 roku wynik odpisów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych oraz rezerw na udzielone zobowiązania finansowe i gwarancyjne wyniósł 36,2 mln zł, co w porównaniu do -58,1 mln zł w 2012 roku

oznacza poprawę o 94,3 mln zł. Dotyczyła ona głównie obszaru Bankowości Detalicznej (62,3 mln zł odwrócenia odpisów netto w 2013 roku wobec 30,0 mln zł utworzenia odpisów netto w 2012 roku), w którym kontynuowany był pozytywny trend poprawy jakości portfela i związanych z tym rozwiązań odpisów. Jednocześnie w 2013 roku dokonano sprzedaży części ekspozycji detalicznych: w II kwartale 2013 roku sprzedaż dotyczyła należności z tytułu pożyczek gotówkowych oraz kart kredytowych z utratą wartości w wysokości 148,8 mln zł (98% stanowiły należności spisane z bilansu Banku) za kwotę 23,3 mln zł; w IV kwartale 2013 roku dokonano sprzedaży należności z tytułu pożyczek gotówkowych oraz kart kredytowych z utratą wartości w wysokości 99,3 mln zł (98% stanowiły należności spisane z bilansu Banku) za kwotę 10,2 mln zł. W sektorze Bankowości Korporacyjnej odnotowano spadek odpisów netto na utratę wartości o 2,0 mln zł (z -28,1 mln zł w 2012 roku do -26,1 mln zł w 2013 roku).

3.1.4 Analiza wskaźnikowa

Wskaźniki rentowności i efektywności kosztowej Grupy

	2013	2012
Stopa zwrotu z kapitału (ROE)*	15,3%	15,3%
Stopa zwrotu z aktywów (ROA)**	2,1%	2,4%
Marża odsetkowa netto (NIM)***	2,7%	3,7%
Marża na aktywach odsetkowych	3,2%	4,4%
Zysk netto na 1 akcję zwykłą w zł	7,44	7,42
Koszty/dochody****	54%	52%
Kredyty podmiotów sektora niefinansowego/Depozyty podmiotów sektora niefinansowego	64%	73%
Kredyty podmiotów sektora niefinansowego/Aktywa ogółem	32%	35%
Wynik z tytułu odsetek/przychody ogółem	49%	55%
Wynik z tytułu prowizji/przychody ogółem	25%	22%

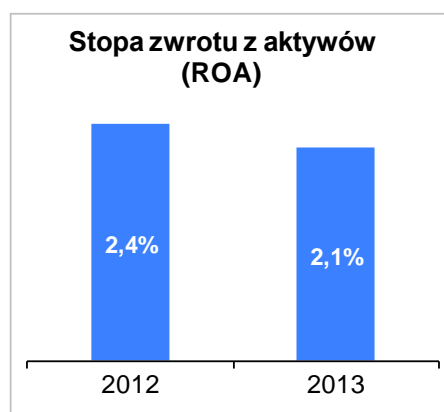
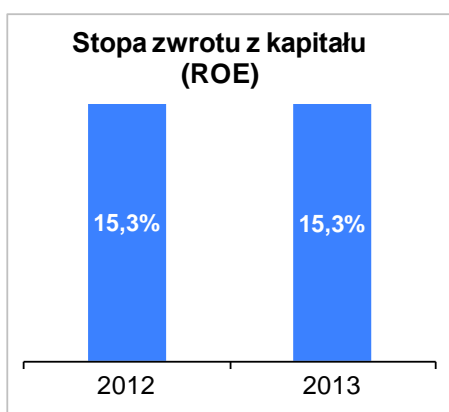
* Iloraz zysku netto i średniego stanu kapitałów własnych (z wyłączeniem zysku netto bieżącego okresu) liczonego na bazie kwartalnej;

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

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

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

W 2013 roku Bank utrzymał wskaźniki rentowności kapitału i aktywów na wysokim poziomie, wynoszącym odpowiednio 15,3% i 2,1%.



W obszarze efektywności kosztowej wskaźnik kosztów do dochodów wzrósł do 54%, przy czym wyłączając wpływ rezerwy restrukturyzacyjnej z kosztów 2013 roku wskaźnik ten wyniósł 51%, tj. poprawił się o 1,3 p.p. w porównaniu do poprzedniego roku.

W związku ze wspomnianą już znaczną redukcją podstawowych stóp procentowych w 2013 roku (łącznie o 225 p.b.), pogorszeniu uległa marża odsetkowa, która obniżyła się do 2,7% na aktywach ogółem. Pomimo spadku, marża Banku pozostała na poziomie przewyższającym marżę sektora bankowego, która w 2013 roku wyniosła 2,4%.

Bank utrzymał bezpieczną pozycję pod względem płynności i adekwatności kapitałowej, co potwierdzają wskaźniki: kredytów do depozytów na poziomie 64% oraz współczynnik wypłacalności w wysokości 17,5%.

3.2 Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

Według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku suma bilansowa Grupy wyniosła 45 398,4 mln zł i była o 4,3% wyższa niż na koniec 2012 roku.

Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
AKTYWA				
Kasa, operacje z Bankiem Centralnym	778 464	1 357 308	(578 844)	(42,6%)
Należności od banków	3 539 927	1 461 901	2 078 026	142,1%
Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu	5 751 829	6 838 483	(1 086 654)	(15,9%)
Dłużne papiery wartościowe dostępne do sprzedaży	17 616 041	15 003 003	2 613 038	17,4%
Inwestycje kapitałowe wyceniane metodą praw własności	7 814	15 110	(7 296)	(48,3%)
Inwestycje kapitałowe dostępne do sprzedaży	15 280	19 921	(4 641)	(23,3%)
Należności od klientów	15 231 327	16 221 412	(990 085)	(6,1%)
Rzeczowe aktywa trwałe	384 581	409 916	(25 335)	(6,2%)
Wartości niematerialne	1 417 363	1 379 931	37 432	2,7%
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	80 854	2 702	78 152	2892,4%
Aktywo z tytułu odroczonego podatku dochodowego	203 132	218 786	(15 654)	(7,2%)
Inne aktywa	359 039	567 736	(208 697)	(36,8%)
Aktywa trwałe przeznaczone do zbycia	12 738	12 554	184	1,5%
Aktywa razem	45 398 389	43 508 763	1 889 626	4,3%
ZOBOWIĄZANIA				
Zobowiązania wobec banków	6 378 436	2 356 429	4 022 007	170,7%
Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu	4 196 896	5 846 404	(1 649 508)	(28,2%)
Pochodne instrumenty zabezpieczające	24 710	-	24 710	-
Zobowiązania wobec klientów	26 568 765	26 852 165	(283 400)	(1,1%)
Rezerwy	89 284	28 656	60 628	211,6%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	84	55 343	(55 259)	(99,8%)
Inne zobowiązania	832 950	978 351	(145 401)	(14,9%)
Zobowiązania razem	38 091 125	36 117 348	1 973 777	5,5%
KAPITAŁ WŁASNY				
Kapitał zakładowy	522 638	522 638	-	-
Kapitał zapasowy	2 997 759	3 011 380	(13 621)	(0,5%)
Kapitał z aktualizacji wyceny	(42 963)	257 791	(300 754)	-
Pozostałe kapitały rezerwowe	2 859 388	2 637 066	222 322	8,4%
Zyski zatrzymane	970 442	962 540	7 902	0,8%
Kapitał własny razem	7 307 264	7 391 415	(84 151)	(1,1%)
Zobowiązania i kapitał własny, razem	45 398 389	43 508 763	1 889 626	4,3%

3.2.1 Aktywa

Należności od klientów brutto

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Niebankowe instytucje finansowe	734 594	952 385	(217 791)	(22,9%)
Niefinansowe podmioty gospodarcze	9 503 087	10 377 197	(874 110)	(8,4%)
Klienci indywidualni	5 819 087	5 920 993	(101 906)	(1,7%)
Jednostki budżetowe	157 909	101 195	56 714	56,0%
Instytucje niekomercyjne	683	569	114	20,0%
Należności od klientów brutto, razem	16 215 360	17 352 339	(1 136 979)	(6,6%)

W 2013 roku należności brutto od klientów obniżyły się o 6,6% w stosunku do roku ubiegłego i uplasowały się na poziomie 16,2 mld zł. Spadek odnotowano przede wszystkim w obszarze niefinansowych podmiotów gospodarczych (-0,9 mld zł, tj. 8,4% w porównaniu do końca 2012 roku) oraz niebankowych instytucji finansowych (-0,2 mld zł, tj. 22,9%). W mniejszym stopniu obniżyła się wartość należności brutto od klientów indywidualnych (-0,1 mld zł, tj. 1,7%), przy czym spadek nastąpił w portfelu należności z rozpoznaną utratą wartości. Jednocześnie, należności netto od klientów indywidualnych były w 2013 roku wyższe o 0,4% r./r. i wynikało to ze wzrostu salda kredytów hipotecznych (+15,4% r./r.) i kredytów na kartach kredytowych (+3,4% r./r.).

Należności od klientów netto

w tys. zł	31.12.2013	31.12.2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Należności od podmiotów sektora finansowego	715 466	933 272	(217 806)	(23,3%)
Należności od podmiotów sektora niefinansowego, z tego:	14 515 861	15 288 140	(772 279)	(5,1%)
Klientów korporacyjnych*	9 232 581	10 027 941	(795 359)	(7,9%)
Klientów indywidualnych, w tym:	5 283 280	5 260 199	23 080	0,4%
karty kredytowe	2 222 243	2 150 189	72 054	3,4%
pożyczki gotówkowe	1 919 308	2 103 643	(184 335)	(8,8%)
kredyty hipoteczne	1 068 199	925 740	142 459	15,4%
Należności od klientów netto, razem	15 231 327	16 221 412	(990 085)	(6,1%)

*Klienci korporacyjni obejmują przedsiębiorstwa, sektor publiczny, spółki państwowe i prywatne, spółdzielnie, przedsiębiorstwa indywidualne, instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych.

Saldo portfela dłużnych papierów wartościowych wzrosło na koniec 2013 roku o 2,3 mld zł (tj. o 13,1%). Wynikało to ze zwiększenia pozycji w obligacjach Skarbu Państwa oraz bonach pieniężnych NBP. Jednocześnie zmniejszyło się zaangażowanie w obligacje banków.

Portfel dłużnych papierów wartościowych

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Obligacje skarbowe, w tym:	8 680 192	6 829 474	1 850 718	27,1%
obligacje zabezpieczone w rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej	1 836 219	-	1 836 219	-
Bony skarbowe	-	2 982	(2 982)	(100,0%)
Obligacje banków	1 402 876	2 705 424	(1 302 548)	(48,1%)
Bony pieniężne NBP	9 748 646	7 997 178	1 751 468	21,9%
Razem	19 831 714	17 535 058	2 296 656	13,1%

3.2.2 Zobowiązania

Zobowiązania wobec klientów

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Depozyty podmiotów sektora finansowego	3 259 867	2 794 790	465 077	16,6%
Depozyty podmiotów sektora niefinansowego, z tego:	22 824 846	20 834 930	1 989 916	9,6%
niefinansowych podmiotów gospodarczych	11 956 825	11 706 666	250 159	2,1%
instytucji niekomercyjnych	396 577	400 158	(3 581)	(0,9%)
klientów indywidualnych	6 907 183	5 896 093	1 011 090	17,1%
jednostek budżetowych	3 564 261	2 832 013	732 248	25,9%
Pozostałe zobowiązania	484 052	3 222 445	(2 738 393)	(85,0%)
Zobowiązania wobec klientów, razem	26 568 765	26 852 165	(283 400)	(1,1%)
Depozyty podmiotów sektora finansowego i niefinansowego, z tego:				
złotowe	20 082 062	18 638 783	1 443 279	7,7%
walutowe	6 002 651	4 990 937	1 011 714	20,3%
Depozyty podmiotów sektora finansowego i niefinansowego, razem	26 084 713	23 629 720	2 454 993	10,4%

Główną pozycję finansującą aktywa Banku stanowią depozyty klientów z sektora niebankowego, które w 2013 roku wzrosły o 2,5 mld zł, tj. 10,4%. Wzrost dotyczył środków na rachunkach bieżących klientów i był wynikiem konsekwentnej strategii koncentracji na rachunkach operacyjnych. Łączny wzrost depozytów bieżących klientów sektora niebankowego wyniósł 3,0 mld zł (tj. 21,1%), z czego o 1,9 mld zł wzrosły depozyty bieżące klientów instytucjonalnych, a o 1,1 mld zł – środki na rachunkach bieżących klientów indywidualnych (głównie w obszarze kont oszczędnościowych). Z drugiej strony, pozostałe zobowiązania wobec klientów zanotowały spadek o 2,7 mld zł (tj. 85,0%), co było wynikiem niższych zobowiązań z tytułu transakcji repo i spowodowało spadek łącznego salda zobowiązań wobec klientów o 0,3 mld zł, tj. 1,1%.

3.2.3 Źródła pozyskiwania funduszy i ich wykorzystanie

w tys. zł	31.12.2013	31.12.2012
Fundusze pozyskane		
Fundusze banków	6 378 436	2 356 429
Fundusze klientów	26 568 765	26 852 165
Fundusze własne łącznie z wynikiem finansowym	7 307 264	7 391 415
Pozostałe fundusze	5 143 924	6 908 754
Fundusze pozyskane, razem	45 398 389	43 508 763
Wykorzystanie funduszy		
Należności od banków	3 539 927	1 461 901
Należności od klientów	15 231 327	16 221 412
Papiery wartościowe, udziały i inne aktywa finansowe	23 390 964	21 876 517
Pozostałe wykorzystanie	3 236 171	3 948 933
Wykorzystanie funduszy, razem	45 398 389	43 508 763

3.3 Kapitały własne i współczynnik wypłacalności

Wartość kapitałów własnych na koniec 2013 roku pozostała na niemal niezmiennym poziomie w stosunku do końca poprzedniego roku. Przy wzroście kapitału rezerwowego, funduszu ogólnego ryzyka bankowego i pozostałych kapitałów (łącznie o 227,6 mln zł) w związku z zatrzymaniem 25% zysku Banku za 2012 rok oraz spadku kapitału z aktualizacji wyceny i zapasowego (łącznie o 314,4 mln zł), całkowita wartość kapitałów własnych na koniec 2013 roku była niższa niż rok wcześniej o 86,7 mln zł (tj. 1,4%).

Kapitały własne*

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Kapitał zakładowy	522 638	522 638	-	-
Kapitał zapasowy	2 997 759	3 011 380	(13 621)	(0,5%)

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Kapitał rezerowy	2 335 307	2 126 900	208 407	9,8%
Kapitał z aktualizacji wyceny	(42 963)	257 791	(300 754)	(116,7%)
Fundusz ogólnego ryzyka bankowego	521 000	507 500	13 500	2,7%
Pozostałe kapitały	815	(4 926)	5 741	(116,5%)
Kapitały własne ogółem	6 334 556	6 421 283	(86 727)	(1,4%)

*Kapitały własne bez wyniku finansowego netto

Poziom kapitałów jest w pełni wystarczający do zachowania bezpieczeństwa finansowego instytucji, zgromadzonych w niej depozytów, a także umożliwiający rozwój Grupy.

Poniższa tabela prezentuje dane finansowe do wyliczenia współczynnika wypłacalności na podstawie skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy.

Współczynnik wypłacalności*

w tys. zł	31.12.2013	31.12.2012
I Fundusze własne ogółem, w tym:	4 908 707	5 010 491
pomniejszenia funduszy podstawowych i uzupełniających		
z tytułu zaangażowania kapitałowego w jednostkach finansowych	7 813	15 110
z tytułu wartości niematerialnych, w tym:	1 417 363	1 379 931
wartość firmy	1 245 976	1 245 976
II Aktywa i zobowiązania pozabilansowe ważone ryzykiem (portfel bankowy)	19 195 350	20 150 725
III Całkowity wymóg kapitałowy, z tego:	2 246 769	2 220 164
wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kredytowego (II*8%)	1 535 628	1 612 058
wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kontrahenta	80 127	95 648
wymóg kapitałowy z tytułu przekroczenia limitu koncentracji zaangażowań i limitu dużych zaangażowań	95 500	48 024
suma wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka rynkowego	156 778	78 194
wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka operacyjnego	363 336	366 893
inne wymogi kapitałowe	15 400	19 347
Współczynnik wypłacalności (I/(III*12,5))	17,5%	18,1%

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

Na dzień 31 grudnia 2013 roku współczynnik wypłacalności Grupy wyniósł 17,5% i był o 0,6 p.p. niższy niż na koniec 2012 roku. Było to spowodowane wzrostem całkowitego wymogu kapitałowego o 1% (głównie w wyniku wyższych wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka rynkowego oraz wzrostu wymogu kapitałowego z tytułu przekroczenia limitu koncentracji zaangażowań i limitu dużych zaangażowań) oraz jednoczesnego zmniejszenia funduszy własnych Grupy o 2%.

V. Działalność Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. w 2013 roku

1. Kredyty i inne zaangażowania obciążone ryzykiem

1.1 Akcja kredytowa

Polityka kredytowa w Grupie jest spójna i obejmuje Bank jako jednostkę dominującą wraz ze swoimi spółkami zależnymi (DMBH, Handlowy-Leasing Sp. z o.o.), z wyłączeniem podmiotów specjalnego przeznaczenia (tzw. wehikułów inwestycyjnych), spółek w likwidacji bądź w upadłości, a także jednostek nie prowadzących bieżącej, statutowej działalności. Ponadto polityka oparta jest o aktywne zarządzanie portfelowe i precyzyjnie określone rynki docelowe, zaprojektowane w celu ułatwienia analizy ekspozycji oraz ryzyka kredytowego w ramach danej branży działalności klienta. Kredytobiorcy są stale monitorowani

w celu możliwie wczesnego wykrycia symptomów pogarszania się zdolności kredytowej oraz wdrożenia działań naprawczych.

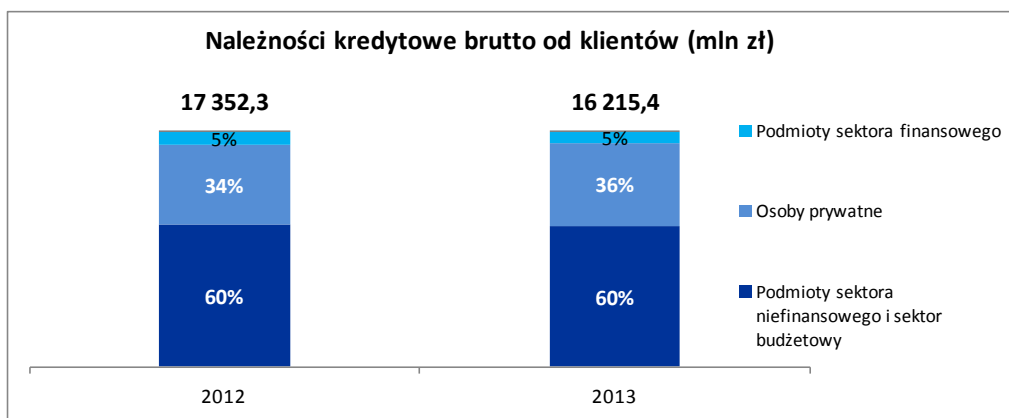
W 2013 roku Grupa w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym skupiła swoje działania na:

- wspieraniu wzrostu aktywów
- optymalizacji procesu kredytowego oraz dostosowaniu oferty kredytowej Grupy do sytuacji rynkowej,
- poprawie jakości portfela kredytowego,
- zintensyfikowaniu działań windykacyjnych dla portfela detalicznych ekspozycji kredytowych,
- efektywnej alokacji kapitału,
- doskonaleniu procesów zarządzania ryzykiem modeli stosowanych do pomiaru ryzyka kredytowego,
- kontynuacji rozwoju metod pomiaru ryzyka kredytowego.

Należności kredytowe od klientów brutto

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Należności zlotowe	13 393 843	14 720 657	(1 326 814)	(9,0%)
Należności walutowe	2 821 517	2 631 682	189 835	7,2%
Razem	16 215 360	17 352 339	(1 136 979)	(6,6%)
Należności od podmiotów sektora niefinansowego	15 480 766	16 399 954	(919 188)	(5,6%)
Należności od podmiotów sektora finansowego	734 594	952 385	(217 791)	(22,9%)
Razem	16 215 360	17 352 339	(1 136 979)	(6,6%)
Niebankowe instytucje finansowe	734 594	952 385	(217 791)	(22,9%)
Niefinansowe podmioty gospodarcze	9 503 087	10 377 197	(874 110)	(8,4%)
Klienci indywidualni	5 819 087	5 920 993	(101 906)	(1,7%)
Jednostki budżetowe	157 909	101 195	56 714	56,0%
Instytucje niekomercyjne	683	569	114	20,0%
Razem	16 215 360	17 352 339	(1 136 979)	(6,6%)

Na dzień 31 grudnia 2013 roku ekspozycja kredytowa brutto wobec klientów wyniosła 16 215,4 mln zł, co stanowiło spadek o 6,6% w stosunku do 31 grudnia 2012 roku. Największą część portfela należności od klientów stanowią kredyty udzielone podmiotom gospodarczym (58,6%), które odnotowały w 2013 roku spadek o 8,4%. Należności od klientów indywidualnych spadły w porównaniu do 2012 roku o 1,7% do poziomu 5 819 mln zł. Ich udział w strukturze należności kredytowych brutto ogółem zwiększył się o 1,8 p.p.



Struktura walutowa kredytów na koniec grudnia 2013 roku uległa nieznacznej zmianie w porównaniu z końcem 2012 roku. Udział kredytów w walutach obcych, wynoszący w grudniu 2012 roku 15,2%, wzrósł do 17,4% w grudniu 2013 roku. Należy podkreślić, iż Grupa udziela kredytów w walutach obcych klientom, którzy dysponują strumieniem przychodów w walucie kredytu, lub podmiotom, które, zdaniem Grupy, są zdolne przewidzieć lub absorbować ryzyko walutowe bez znaczącego narażenia swojej kondycji finansowej.

Grupa monitoruje na bieżąco koncentrację ekspozycji kredytowych, starając się uniknąć sytuacji, w której portfel jest uzależniony od niewielkiej liczby klientów. Na koniec grudnia 2013 roku zaangażowanie kredytowe Grupy wobec klientów nie przekroczyło limitu koncentracji wymaganego przez prawo.

Koncentracja zaangażowań wobec klientów

w tys. zł	31.12.2013			31.12.2012		
	Zaangażowanie bilansowe *	Zaangażowanie z tytułu udzielonych zobowiązań finansowych i gwarancyjnych	Łączne zaangażowanie	Zaangażowanie bilansowe *	Zaangażowanie z tytułu udzielonych zobowiązań finansowych i gwarancyjnych	Łączne zaangażowanie
GRUPA 1	43 427	966 055	1 009 482	295 507	660 984	956 491
KLIENT 2	716 500	200 050	916 550	716 500	200 050	916 550
GRUPA 3	157 436	575 257	732 693	217 657	499 661	717 318
GRUPA 4	420 819	218 212	639 031	773 688	161 095	934 783
GRUPA 5	412 479	169 411	581 890	303 686	167 502	471 188
KLIENT 6	250 000	300 000	550 000	250 000	-	250 000
GRUPA 7	360 239	139 846	500 085	440 436	60 233	500 669
KLIENT 8	-	500 051	500 051	-	50	50
GRUPA 9	323 687	174 815	498 502	318 113	175 675	493 788
GRUPA 10	354 068	58 733	412 801	443 147	168 222	611 369
Razem 10	3 038 655	3 302 430	6 341 085	3 758 734	2 093 472	5 852 206

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

Koncentracja zaangażowań wobec branż*

Branża gospodarki według PKD	31.12.2013		31.12.2012	
	w tys. zł	w %	w tys. zł	w %
Handel hurtowy, z wyłączeniem handlu pojazdami samochodowymi	4 026 214	18,7%	4 285 518	21,1%
Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę i powietrze do układów klimatyzacyjnych	2 537 891	11,8%	2 733 355	13,5%
Finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych	2 182 495	10,1%	1 684 544	8,3%
Handel detaliczny, z wyłączeniem handlu detalicznego pojazdami samochodowymi	1 297 340	6,0%	1 226 034	6,0%
Produkcja artykułów spożywczych	1 242 203	5,8%	1 038 106	5,1%
Wytwarzanie i przetwarzanie koksu i produktów rafinacji ropy naftowej	903 130	4,2%	715 034	3,5%
Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenie społeczne	674 291	3,1%	139 252	0,7%
Handel hurtowy i detaliczny pojazdami samochodowymi; naprawa pojazdów samochodowych	672 524	3,1%	832 465	4,1%
Produkcja pojazdów samochodowych, przyczep i naczep, z wyłączeniem motocykli	551 562	2,6%	791 205	3,9%
Górnictwo rud metali	500 000	2,3%	500 584	2,5%
Pierwsze "10" branż gospodarki	14 587 650	67,7%	13 946 097	68,7%
Roboty budowlane związane ze wznoszeniem budynków	460 380	2,1%	346 996	1,7%
Produkcja metalowych wyrobów gotowych, z wyłączeniem maszyn i urządzeń	446 220	2,1%	424 532	2,1%
Produkcja podstawowych substancji farmaceutycznych oraz leków i pozostałych wyrobów farmaceutycznych	430 077	2,0%	681 676	3,4%
Produkcja wyrobów z gumy i tworzyw sztucznych	407 024	1,9%	280 816	1,4%
Produkcja urządzeń elektrycznych	371 546	1,7%	453 766	2,2%
Produkcja maszyn i urządzeń, gdzie indziej niesklasyfikowana	364 493	1,7%	109 782	0,5%
Produkcja wyrobów z pozostałych mineralnych surowców niemetalicznych	361 581	1,7%	217 856	1,1%
Produkcja mebli	336 509	1,6%	240 335	1,2%
Produkcja chemikaliów i wyrobów chemicznych	321 366	1,5%	288 537	1,4%
Działalność firm centralnych (head offices); doradztwo związane z zarządzaniem	266 500	1,2%	234 640	1,2%
Pierwsze "20" branż gospodarki	18 353 346	85,2%	17 225 033	84,9%

Branża gospodarki według PKD	31.12.2013		31.12.2012	
	w tys. zł	w %	w tys. zł	w %
Pozostałe branże	3 164 542	14,8%	3 042 386	15,1%
Razem	21 517 888	100,0%	20 267 419	100,0%

*Zaangażowanie bilansowe i pozabilansowe brutto wobec klientów instytucjonalnych (w tym banków).

1.2 Jakość portfela kredytowego

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

Należności od klientów w podziale na niezagrożone/zagrożone utratą

w tys. zł	31.12.2013	31.12.2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Należności niezagrożone utratą wartości, w tym:	14 983 311	15 938 733	(955 422)	(6,0%)
podmiotów sektora niefinansowego	14 267 713	15 005 344	(737 631)	(4,9%)
klientów korporacyjnych*	9 093 770	9 833 172	(739 402)	(7,5%)
klientów indywidualnych	5 173 943	5 172 172	1 771	0,0%
Należności z rozpoznaną utratą wartości, w tym:	1 135 085	1 299 462	(164 377)	(12,6%)
podmiotów sektora niefinansowego	1 116 089	1 280 466	(164 377)	(12,8%)
klientów korporacyjnych*	470 945	531 645	(60 700)	(11,4%)
klientów indywidualnych	645 144	748 821	(103 677)	(13,8%)
Należności z tytułu zapadłych transakcji instrumentami pochodnymi	96 964	114 144	(17 180)	(15,1%)
Należności od klientów brutto razem, w tym:	16 215 360	17 352 339	(1 136 979)	(6,6%)
podmiotów sektora niefinansowego	15 383 802	16 285 810	(902 008)	(5,5%)
klientów korporacyjnych*	9 564 715	10 364 817	(800 102)	(7,7%)
klientów indywidualnych	5 819 087	5 920 993	(101 906)	(1,7%)
Odpisy z tytułu utraty wartości, w tym:	(984 033)	(1 130 927)	146 894	(13,0%)
na należności z tytułu zapadłych transakcji instrumentami pochodnymi	(81 556)	(94 925)	13 369	(14,1%)
Należności od klientów netto, razem	15 231 327	16 221 412	(990 085)	(6,1%)
Wskaźnik pokrycia odpisami z tytułu utraty wartości należności z rozpoznaną utratą wartości**	79,5%	79,7%		
klientów korporacyjnych*	73,8%	67,0%		
klientów indywidualnych	83,1%	88,2%		
Wskaźnik kredytów nieobsługiwanych (NPL)	7,0%	7,5%		

*Klienci korporacyjni obejmują przedsiębiorstwa, sektor publiczny, spółki państwowe i prywatne, spółdzielnie, przedsiębiorstwa indywidualne, instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych.

**Wskaźnik liczony z uwzględnieniem utraty wartości IBNR

W porównaniu do 2012 roku wartość kredytów z rozpoznaną utratą wartości obniżyła się o 164,4 mln zł (tj. 12,7%), co było efektem poprawy zarówno jakości portfela klientów korporacyjnych (głównie w wyniku spłat należności restrukturyzowanych), jak i indywidualnych oraz regularnego spisywania z bilansu należności detalicznych. Jednocześnie w 2013 roku wskaźnik kredytów nieobsługiwanych (NPL) spadł z 7,5% do 7,0%.

Zdaniem Zarządu poziom rezerw na należności kredytowe na dzień bilansowy jest najlepszym szacunkiem w zakresie utraty wartości portfela. W podejściu indywidualnym pod uwagę brana jest zdyskontowana prognoza przepływów związanych ze spłatą należności lub odzyskami z zabezpieczeń. Podejście grupowe bazuje na wskaźnikach strat wyliczanych w oparciu o wiarygodną, historyczną bazę danych o klientach mających problemy ze spłatą swoich zobowiązań wobec Banku. Natomiast w przypadku ekspozycji, dla których nie wystąpiły przesłanki utraty wartości, odpisy z tytułu utraty wartości Grupa kalkuluje, w zależności od profilu ryzyka, w oparciu o Rating Ryzyka Limitu, biorąc pod uwagę spodziewane stopy odzysku bazując na otrzymanych zabezpieczeniach, prawdopodobieństwie niewykonania zobowiązania przez klienta oraz historycznych wartościach straty w momencie defaultu.

Na dzień 31 grudnia 2013 roku utrata wartości portfela wynosiła 984 mln zł, co stanowiło spadek o 13% w porównaniu do kwoty 1 130,9 mln zł na koniec grudnia 2012 roku. Spadek utraty wartości miał głównie miejsce w przypadku należności ocenianych portfelowo (o 88,7 mln zł, tj. 14,5%), odnotowano też spadek utraty wartości na poniesione niezidentyfikowane straty IBNR (spadek o 31,5 mln zł tj. 26,6%). Wskaźnik pokrycia rezerwami spadł z 6,5% w grudniu 2012 roku do 6,1% w grudniu 2013.

Odpisy z tytułu utraty wartości na należności kredytowe od klientów

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Odpisy z tytułu utraty wartości na poniesione niezidentyfikowane straty (IBNR)	87 095	118 608	(31 513)	(26,6%)
Odpisy z tytułu utraty wartości należności	896 938	1 012 319	(115 381)	(11,4%)
ocenianych indywidualnie	374 159	400 831	(26 672)	(6,7%)
ocenianych portfelowo	522 779	611 488	(88 709)	(14,5%)
Odpisy z tytułu utraty wartości, razem	984 033	1 130 927	(146 894)	(13,0%)
Wskaźnik pokrycia odpisami z tytułu utraty wartości należności ogółem	6,1%	6,5%		

1.3 Zaangażowania z tytułu udzielonych zobowiązań warunkowych

Na dzień 31 grudnia 2013 roku, zaangażowanie z tytułu zobowiązań warunkowych udzielonych przez Grupę wyniosło 15 901,1 mln zł, co oznacza wzrost o 11,6% w stosunku do 31 grudnia 2012 roku. Największa zmiana dotyczyła kredytów przyrzeczonych, które wzrosły o 1 107,2 mln zł (10%). Największy udział w udzielonych zobowiązaniach warunkowych ogółem mają wciąż kredyty przyręczone (tj. 76,7%). Na kredyty przyręczone składają się przyręczone, ale niewykorzystane linie kredytowe oraz niewykorzystane linie kredytowe w rachunku bieżącym.

Zobowiązania warunkowe udzielone

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Gwarancje	1 775 108	1 764 624	10 484	0,6%
Akredytywy własne	135 060	144 855	(9 795)	(6,8%)
Akredytywy obce potwierdzone	2 509	4 273	(1 764)	(41,3%)
Kredyty przyręczone	12 199 651	11 092 470	1 107 181	10,0%
Gwarancje emisji papierów wartościowych udzielone innym emitentom	1 508 050	1 212 550	295 500	24,4%
Pozostałe	280 761	35 186	245 575	697,9%
Razem	15 901 139	14 253 958	1 647 181	11,6%
Rezerwy na udzielone zobowiązania warunkowe	13 150	11 476	1 674	14,6%
Wskaźnik pokrycia rezerwami	0,08%	0,08%		

Łączna kwota zabezpieczeń ustanowionych na rachunkach lub aktywach kredytobiorców Banku wyniosła na dzień 31 grudnia 2013 roku 2 516 mln zł, natomiast na dzień 31 grudnia 2012 roku 2 483 mln zł.

W 2013 roku Bank wystawił 10 050 tytułów egzekucyjnych o łącznej wartości 210,7 mln zł, podczas gdy w 2012 roku Bank wystawił 11 119 tytułów egzekucyjnych o łącznej wartości 176,7 mln zł.

2. Fundusze zewnętrzne

Według stanu na koniec 2013 roku łączna wartość funduszy zewnętrznych Banku (pozyskanych od klientów i od banków) wyniosła 32,9 mld zł i była o 3,7 mld zł (tj. 12,8%) wyższa niż na koniec 2012 roku. Największy udział w zmianach źródeł finansowania zewnętrznego działalności Banku miały depozyty na rachunkach bieżących klientów sektora niefinansowego, które wzrosły o 3,1 mld zł, tj. 22,7% r./r. Wyższe saldo odnotowano także dla depozytów terminowych (+2,3 mld zł, tj. 22,8%), przy czym wzrost dotyczył banków i podmiotów sektora finansowego przy jednoczesnym spadku depozytów terminowych klientów sektora niefinansowego. Z drugiej strony nastąpił spadek zobowiązań z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu (łącznie od banków i klientów o 1,5 mld zł, tj. 40,9%).

Fundusze pozyskane od banków

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Rachunki bieżące	861 508	939 163	(77 655)	(8,3%)
Depozyty terminowe	3 356 503	538 722	2 817 781	523,0%
Kredyty i pożyczki otrzymane	374 898	324 954	49 944	15,4%
Zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu	1 783 602	553 463	1 230 139	222,3%
Inne zobowiązania	1 925	127	1 798	1415,7%
Fundusze pozyskane od banków, razem	6 378 436	2 356 429	4 022 007	170,7%

Fundusze pozyskane od klientów

w tys. zł	Wg stanu na dzień		Zmiana	
	31.12.2013	31.12.2012	tys. zł	%
Depozyty podmiotów sektora finansowego				
Rachunki bieżące	320 634	445 054	(124 420)	(28,0%)
Depozyty terminowe	2 939 233	2 349 736	589 497	25,1%
	3 259 867	2 794 790	465 077	16,6%
Depozyty podmiotów sektora niefinansowego				
Rachunki bieżące, z tego:	16 983 122	13 839 360	3 143 762	22,7%
klientów korporacyjnych	7 703 769	6 994 179	709 590	10,1%
klientów indywidualnych	5 931 907	4 836 482	1 095 425	22,6%
jednostek budżetowych	3 347 446	2 008 699	1 338 747	66,6%
Depozyty terminowe, z tego:	5 841 724	6 995 570	(1 153 846)	(16,5%)
klientów korporacyjnych	4 649 633	5 112 645	(463 012)	(9,1%)
klientów indywidualnych	975 276	1 059 611	(84 335)	(8,0%)
jednostek budżetowych	216 815	823 314	(606 499)	(73,7%)
	22 824 846	20 834 930	1 989 916	9,6%
Depozyty razem	26 084 713	23 629 720	2 454 993	10,4%
Pozostałe zobowiązania				
Zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu	352 153	3 061 956	(2 709 803)	(88,5%)
Inne zobowiązania, w tym:	131 899	160 489	(28 590)	(17,8%)
zabezpieczenia pieniężne	101 646	74 726	26 920	36,0%
	484 052	3 222 445	(2 738 393)	(85,0%)
Fundusze pozyskane od klientów, razem	26 568 765	26 852 165	(283 400)	(1,1%)

3. Stopy procentowe

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

Na dzień 31 grudnia 2013 roku

w %	Bankowość Korporacyjna			Bankowość Detaliczna		
	PLN	EUR	USD	PLN	EUR	USD
AKTYWA						
Należności od banków i klientów						
terminowe	4,05	1,85	1,17	13,10	3,34	-
Dłużne papiery wartościowe	2,89	1,47	2,52	-	-	-
ZOBOWIĄZANIA						
Zobowiązania wobec banków i klientów						

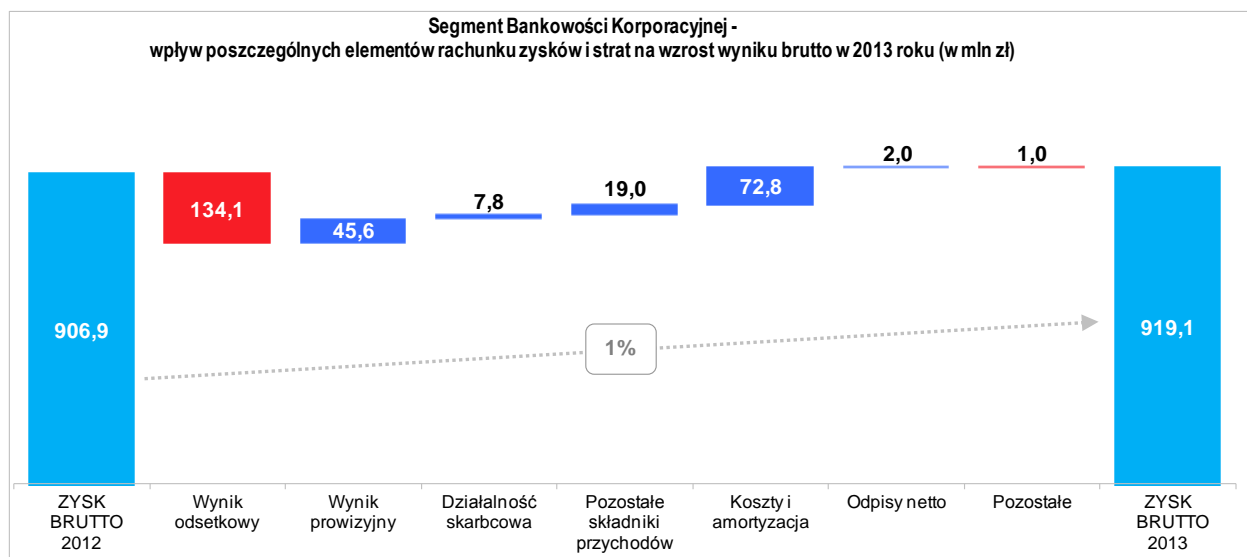
w %	Bankowość Korporacyjna			Bankowość Detaliczna		
	PLN	EUR	USD	PLN	EUR	USD
terminowe	2,24	0,24	0,10	2,04	0,21	0,22

Na dzień 31 grudnia 2012 roku

w %	Bankowość Korporacyjna			Bankowość Detaliczna		
	PLN	EUR	USD	PLN	EUR	USD
AKTYWA						
Należności od banków i klientów						
terminowe	5,77	1,81	1,42	15,82	2,06	-
Dłużne papiery wartościowe	4,49	2,62	2,82	-	-	-
ZOBOWIĄZANIA						
Zobowiązania wobec banków i klientów						
terminowe	3,56	0,17	0,21	3,62	0,37	0,26

4. Segment Bankowości Korporacyjnej

4.1 Podsumowanie wyników segmentu



W 2013 roku segment Bankowości Korporacyjnej odnotował wzrost zysku brutto o 12,2 mln zł, tj. 1,3%. Na kształtowanie się wyniku brutto segmentu Bankowości Korporacyjnej w 2013 roku w porównaniu z rokiem poprzednim wpływ miały poniższe czynniki:

- Wynik odsetkowy na poziomie 581,0 mln zł wobec 715,1 mln zł w 2012 roku – spadek o 134,1 mln zł, będący przede wszystkim konsekwencją niższych przychodów od portfela dłużnych papierów wartościowych (-190,8 mln zł, tj. 26,4% r./r.). W przypadku działalności klientowskiej, także odnotowano niższy wynik odsetkowy, co było głównie związane z redukcją podstawowych stóp procentowych do historycznie niskiego poziomu;
- Wynik z tytułu prowizji w wysokości 296,5 mln zł w porównaniu do 250,9 mln zł osiągniętych w 2012 roku – wzrost wyniku o 45,6 mln zł dotyczył działalności maklerskiej i powierniczej. Wzrost prowizji z tytułu działalności maklerskiej był związany z udziałem DMBH w licznych transakcjach na rynku kapitałowym (szerzej opisanych na str. 36 niniejszego raportu), a także wynikał ze zwiększenia wartości transakcji sesyjnych i pakietowych zawartych za pośrednictwem DMBH na rynku akcji GPW o 30% r./r.;
- Wynik na handlowych instrumentach finansowych i rewaluacji na poziomie 315,6 mln zł wobec 335,7 mln zł w 2012 roku (spadek o 20,1 mln zł będący efektem niższego wyniku z tytułu działalności na rynku międzybankowym), wynik na rachunkowości zabezpieczeń w wysokości 2,1 mln zł oraz wynik na inwestycyjnych dłużnych papierach wartościowych w wysokości 305,3 mln zł wobec 279,5 mln zł w 2012 roku (wzrost o 25,9 mln zł związany z realizacją zysków w

sprzyjających warunkach na krajowym rynku długu) – pozycje te zostały zaprezentowane na powyższym wykresie w ramach „Działalności skarbcowej”;

- Koszty działania i amortyzacja w wysokości -585,3 mln zł w porównaniu do -658,1 mln zł w 2012 roku – spadek o 72,8 mln zł będący głównie wynikiem niższych kosztów pracowniczych, pomimo zawiązania w październiku 2013 roku rezerwy restrukturyzacyjnej w wysokości 14,2 mln zł.

Obniżenie bazy kosztowej w 2013 roku spowodowało dalszą poprawę wskaźnika Koszty / Dochody do 38,2%, tj. o 2,1 pkt. proc. w porównaniu do 2012 roku;



- Odpisy netto na utratę wartości poziomie wysokości -26,1 mln zł (wobec -28,1 mln zł w 2012 roku) to rezultat głównie odpisów z tytułu należności z utratą wartości (sklasyfikowanych w latach poprzednich) w segmencie Bankowości Przedsiębiorstw (MME). Jakość portfela bez utraty wartości pozostała stabilna.

4.2 Bankowość Korporacyjna i Przedsiębiorstw

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

Na koniec 2013 roku liczba klientów korporacyjnych (obejmująca klientów strategicznych, globalnych i bankowości przedsiębiorstw) wyniosła 7,5 tys., co oznacza spadek o 2% w porównaniu do 2012 roku, w którym liczba klientów wyniosła 7,6 tys. W ramach bankowości przedsiębiorstw (małe i średnie firmy, duże przedsiębiorstwa i sektor publiczny) Bank obsługiwał na koniec 2013 roku 5,4 tys. klientów (co oznacza spadek o 3% w porównaniu do 5,6 tys. klientów obsługiwanych na koniec 2012 roku).

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

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

Aktywa

mln zł	31.12.2013	31.12.2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Przedsiębiorstwa, z tego:	3 403	3 133	270	9%
Małe i średnie firmy*	1 611	1 491	120	8%
Duże przedsiębiorstwa*	1 792	1 642	150	9%
Sektor Publiczny	282	101	181	179%
Klienci Globalni	3 655	4 165	(510)	(12%)
Klienci Korporacyjni	2 730	2 778	(48)	(2%)
Pozostałe**	105	323	(218)	(67%)
Razem Bankowość Przedsiębiorstw	10 175	10 500	(325)	(3%)

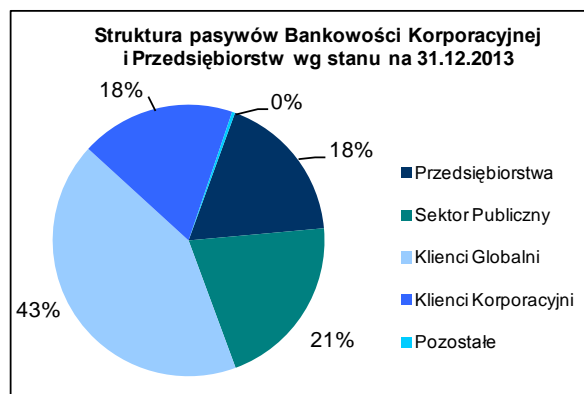
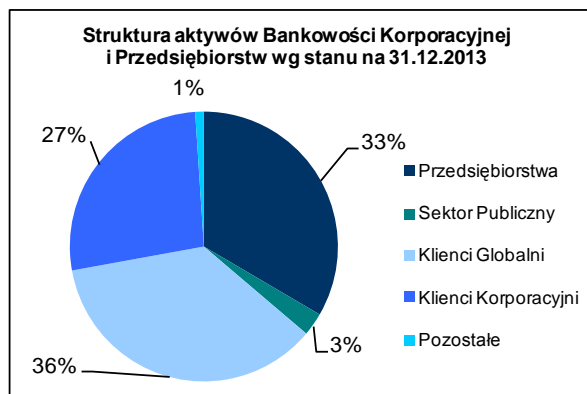
Zobowiązania

mln zł	31.12.2013	31.12.2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Przedsiębiorstwa, z tego:	3 331	2 969	362	12%
Małe i średnie firmy*	2 384	2 224	160	7%
Duże przedsiębiorstwa*	947	745	202	27%
Sektor Publiczny	3 848	3 110	738	24%
Klienci Globalni	7 845	8 147	(302)	(4%)
Klienci Korporacyjni	3 404	2 860	544	19%

mln zł	31.12.2013	31.12.2012	Zmiana	
			tys. zł	%
Pozostałe**	66	54	12	22%
Razem Bankowość Przedsiębiorstw	18 494	17 140	1 354	8%

* Do segmentu Przedsiębiorstw klasyfikowani są klienci, których obrót roczny wynosi od 8 mln zł do 150 mln zł (Małe i średnie przedsiębiorstwa) oraz od 150 mln zł do 1,5 mld zł (Duże przedsiębiorstwa).

** Pozycja „Pozostałe” obejmuje m.in. klientów objętych restrukturyzacją oraz klientów spółki Handlowy Leasing Sp. z o.o., którzy nie są klientami Banku.



Kluczowe transakcje i osiągnięcia w obszarze Bankowości Korporacyjnej i Przedsiębiorstw w 2013 roku:

- W 2013 roku Bank aktywnie promował wśród klientów program Emerging Market Champions (program dla lokalnych klientów korporacyjnych i klientów globalnych zapewniający wsparcie i usługi finansowe niezbędne przy realizacji ekspansji zagranicznej) poprzez dialog z klientami, stronę internetową – "Biznes bez granic" oraz informacje w mediach i prasie. Na koniec 2013 roku Bank obsługiwał w ramach tego programu ponad 270 klientów (241 klientów globalnych inwestujących z Citi Handlowy w Polsce, m.in. Hyundai i Mando oraz 31 lokalnych klientów korporacyjnych inwestujących z Citi Handlowy na świecie, m.in. KGHM, Maspex, Polpharma);
- W ramach finansowania klientów korporacyjnych Bank:
 - wziął udział w finansowaniu kredytu konsorcjalnego na łączną kwotę 400 mln USD celem sfinansowania zapasów klienta z branży paliwowej;
 - rozpoczął w grudniu 2013 roku nową formę finansowania średnioterminowego dla instytucji finansowych poprzez transakcje Cross Currency Reverse Repo, pierwsza z nich została zrealizowana na kwotę 50 mln CHF;
 - podpisał umowę finansowania dostawców dla klienta z sektora górnictwa w łącznej kwocie 100 mln zł;
 - podpisał Umowę Faktoringu Odwróconego z klientem z branży FMCG na łączną kwotę 30 mln zł. W ramach Umowy Bank będzie finansował wierzytelności w stosunku do wybranych przez klienta dostawców i regulował zobowiązania klienta przed terminem ich wymagalności;
- W ramach programów emisji papierów dłużnych dla klientów korporacyjnych Citi Handlowy:
 - podpisał umowę programu emisji papierów dłużnych dla klienta sektora finansowego do maksymalnej kwoty 3,5 mld zł;
 - uplasował obligacje klienta z sektora finansowego w wysokości 500 mln zł;
 - podpisał umowę dotyczącą programu obligacji dla klienta z sektora górnictwa z zaangażowaniem Banku w kwocie 122 mln zł;
- Bank zrealizował m.in. następujące transakcje z klientami z segmentu Klientów Globalnych:
 - Podwyższenie programu finansowania dostawców do 400 mln zł dla właściciela największej sieci detalicznej w Polsce;
 - Dyskonto wierzytelności na 315 mln zł dla jednej z wiodących spółek z sektora paliwowego;
 - Udzielenie długoterminowego kredytu na kwotę 300 mln zł dla jednego z czołowych klientów z branży handlu detalicznego;
 - Kredyt na finansowanie bieżącej działalności w wysokości 100 mln zł dla klienta z branży detalicznej;

- Udział w wysokości 100 mln zł w refinansowaniu długoterminowego zadłużenia jednego z czołowych klientów z branży FMCG;
 - Gwarancja na projekt infrastrukturalny w branży kolejowej na kwotę 70 mln zł;
 - Kredyt w rachunku bieżącym na 65 mln zł dla międzynarodowego producenta i dostawcy produktów i usług rolnych, spożywczych, finansowych oraz przemysłowych;
 - Kredyt handlowy na kwotę 20 mln USD dla klienta z branży hurtowej sprzedaży zbóż i pasz;
 - Doradztwo przy akwizycji Kredytu Banku przez BZ WBK - jednej z największych transakcji w polskim sektorze bankowym;
- Segment Bankowości Przedsiębiorstw (Przedsiębiorstwa i Sektor Publiczny) osiągnął w 2013 roku wzrost aktywów klientów o 14% w porównaniu do końca 2012 roku. Miały na to wpływ m.in. następujące transakcje finansowania zrealizowane w 2013 roku: finansowanie długoterminowe w łącznej kwocie 101 mln zł oraz kredyt w rachunku bieżącym w kwocie 20 mln zł dla producenta płytek ceramicznych, kredyt w rachunku bieżącym w kwocie 90 mln zł oraz faktoring odwrócony w wysokości 20 mln zł dla dystrybutora sprzętu IT, finansowanie dostawców w kwocie 50 mln zł oraz faktoring odwrócony w kwocie 25 mln zł dla producenta konserw rybnych, kredyt handlowy w kwocie 22 mln zł i kredyt odnawialny w kwocie 30 mln zł dla klienta z branży naprawy i konserwacji maszyn, kredyt handlowy w kwocie 52 mln zł dla klienta zajmującego się wykonywaniem instalacji elektrycznych, kredyt w rachunku bieżącym w kwocie 35 mln zł oraz kredyt długoterminowy w kwocie 15 mln zł dla producenta sprzętu gospodarstwa domowego, kredyt odnawialny i kredyt w rachunku bieżącym - wzrost całkowitego zaangażowania o 50 mln zł dla sprzedawcy obuwia, kredyt w rachunku bieżącym w wysokości 50 mln zł dla uniwersytetu;
- Dużą popularnością w 2013 roku cieszyły się kredyty na finansowanie inwestycji mających na celu zwiększenie efektywności energetycznej klientów segmentu Bankowości Przedsiębiorstw realizowane we współpracy z KfW (Kreditanstalt für Wiederaufbau). Citi Handlowy wystąpił do KfW o limit w wysokości 30 mln EUR, ale ze względu na dużą popularność tego produktu zwiększył go do 55 mln EUR (dodatkowe 25 mln EUR dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw).
- Akwizycja klientów: w segmencie Bankowości Przedsiębiorstw Bank pozyskał 676 nowych klientów w 2013 roku, w tym 85 Dużych Przedsiębiorstw, 440 Małych i Średnich Przedsiębiorstw oraz 151 podmiotów Sektora Publicznego - Bank w 2013 roku wygrał przetarg na obsługę Miasta Olsztyn oraz Miasta Tarnów. Obecnie Citi Handlowy jest liderem w obsłudze Sektora Publicznego na rynku, obsługując takie miasta jak: Warszawa, Tarnów, Wałbrzych, Inowrocław, Olsztyn, Elbląg, Kołobrzeg, oraz wiele innych jednostek Sektora Publicznego.

4.3 Działalność Pionu Skarbu

Bank w zakresie produktów skarbowych zakończył 2013 rok osiągając jeden z najlepszych wyników finansowych ostatnich lat.

Pozycja lidera na rynku wymiany walutowej z klientami korporacyjnymi pozostała niezagrożona, czego potwierdzeniem jest ranking opublikowany w maju 2013 roku przez prestiżowy magazyn Euromoney.

W niniejszym rankingu, już piąty rok z rzędu, Citi Handlowy zajął pierwsze miejsce w kategorii obrotu walutowego z klientami korporacyjnymi z udziałem w rynku na poziomie 36%, tj. o 24% wyższy od wyniku konkurenta, który zajął drugie miejsce. Ranking jest tworzony na bazie udziałów rynkowych oszacowanych o dane zebrane od ankietowanych klientów. To międzynarodowe badanie ma już ponad trzydziestoletnią tradycję i cieszy się wyjątkową renomą w środowisku finansowym.

Wolumen transakcji walutowych w 2013 roku odnotował 11% wzrostu w porównaniu do 2012 roku. Wzrost ten dotyczył zarówno transakcji zawieranych drogą tradycyjną, jak i za pośrednictwem platformy walutowej Citit FX Pulse, co potwierdza, że proponowane przez Bank rozwiązania dotyczące możliwości lokowania środków finansowych i zarządzania pozycją walutową spełniają oczekiwania najbardziej wymagających klientów w tym obszarze.

W lutym 2013 roku Citi Handlowy otrzymał oficjalne wyróżnienie za osiągnięcia na rynku kasowym Treasury BondSpot Poland za aktywność na sesjach fixingowych oraz za największe obroty w 2012 roku.

Przy współpracy z Domem Maklerskim Banku Handlowego S.A. w marcu 2013 roku Bank rozpoczął kwotowania papierów wartościowych na Giełdzie Papierów Wartościowych, uzyskując tym samym dodatkowy kanał transakcyjny do dystrybucji papierów wartościowych dla wszystkich uczestników giełdy.

Oferta Banku skierowana do inwestorów instytucjonalnych w zakresie kupna i sprzedaży obligacji skarbowych była nadal konkurencyjna i atrakcyjna dla klientów. W 2013 roku wolumeny na tego typu transakcjach Bank utrzymał na takim samym poziomie, jak w rekordowym 2012 roku.

Bank nieprzerwanie utrzymuje jedną z czołowych pozycji jako organizator emisji obligacji i certyfikatów depozytowych dla banków. Zgodnie z raportem „Rating&Rynek” przygotowywanym przez agencję FitchRatings, według stanu na koniec grudnia 2013 roku Bank posiadał 21% udziału w tym rynku.

W 2013 roku Bank po już drugi rok z rzędu uplasował się na pierwszej pozycji w prestiżowym rankingu organizowanym przez Ministerstwo Finansów na pełnienie funkcji Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych w 2014 roku. Bank, który pełni tę funkcję, współpracuje z Ministerstwem Finansów w zakresie budowy przejrzystego, płynnego i efektywnego rynku skarbowych papierów wartościowych (SPW). Wygrana w tym rankingu umocniła pozycję Citi Handlowy jako lidera w jakości kwotowań na rynku wtórnym oraz potwierdziła aktywność Banku we wspieraniu płynności i przyczynianiu się do rozwoju polskiego rynku obligacji.

4.4 Bankowość Transakcyjna

Oferta bankowości transakcyjnej Banku obejmuje produkty zarządzania środkami finansowymi (depozyty i rachunki bieżące, produkty zarządzania płynnością, Mikrodepozyty, bankowość elektroniczna), produkty kartowe, obsługę płatności i należności (Polecenie Zapłaty, Speedcollect), produkty gotówkowe, doradztwo unijne, produkty finansowania handlu.

Bogata historia obsługi kluczowych polskich i międzynarodowych klientów, a także nieustanna rozbudowa oferty zapewniają Bankowi pozycję lidera w wielu segmentach rynku. Liczba transakcji polecenia zapłaty przetwarzana przez Bank jest najwyższa w Polsce – udział w rynku sięga 40%. Bank jest pionierem rynku kart przedpłaconych. Mikrodepozyty – produkt dedykowany obsłudze depozytów masowych jest wiodącym rozwiązaniem na rynku – udział w rynku wynosi blisko 25%. Natomiast produkty zarządzania płynnością w ofercie Banku cechuje najwyższy poziom zaawansowania. Dynamiczny wzrost obrotów w obszarze finansowania zapewnia Bankowi 14% udziału w bankowym rynku faktoringowym.

Silna pozycja Citi Handlowy na rynku bankowości transakcyjnej została wyróżniona przez klientów w Euromoney Cash Management Survey. W tym prestiżowym badaniu w 2013 roku Bank Handlowy odnotował awans o dwie pozycje i zajął ostatecznie drugie miejsce.

Priorytetami rozwoju bankowości transakcyjnej w 2013 roku były:

- Aktywizacja klientów i zwiększenie tzw. *share-of-wallet* (udziału w portfelu klienta),
- Rozbudowa i komercjalizacja aplikacji e-banking,
- Ekspansja w obszarze finansowania handlu.

Aktywizacja klientów i zwiększenie *share-of-wallet*

W 2013 roku Bank przeprowadził kampanię promującą cztery pakiety produktów transakcyjnych: zarządzanie należnościami i płatnościami, obsługa pracownika, finansowanie handlu, efektywność energetyczna. Kampania była skierowana do segmentu małych i średnich przedsiębiorstw. Celem akcji było budowanie trwałej relacji z klientami poprzez poznanie ich indywidualnych potrzeb i zaoferowanie obsługi dopasowanej do profilu ich działalności. W trakcie spotkań eksperci Banku prezentowali klientom możliwości optymalizacji procesów, podniesienia efektywności oraz wzrostu oszczędności w wyniku wykorzystania rozwiązań zarządzania środkami finansowymi i finansowania handlu. W 2013 roku przeprowadzono blisko 2,3 tys. spotkań w ramach kampanii w całej Polsce. Efektem kampanii jest blisko dwudziestoprocentowy wzrost wolumenu transakcji i przychodów wśród klientów, do których kampania była skierowana.

Rozbudowa i komercjalizacja aplikacji e-banking

Celem Banku jest rozbudowa rozwiązań technologicznych, które zapewniają błyskawiczną obsługę klientów i dostosowują się dynamicznie zmieniającego się otoczenia.

Istotnym wydarzeniem 2013 roku było udostępnienie klientom możliwości składania zleceń za pośrednictwem urządzeń mobilnych. Również od 2013 roku Bank oferuje swoim klientom rozwiązanie Express Elixir, które umożliwia natychmiastową realizację płatności i uznanie rachunku beneficjenta.

W 2013 roku wdrożono rozwiązanie umożliwiające składanie zleceń i obsługę rachunków bez pośrednictwa platformy e-banking. Klienci korzystający z takiej funkcjonalności komunikują się z Bankiem

bezpośrednio z poziomu swojej aplikacji finansowo-księgowej. Jest to rozwiązanie szczególnie korzystne dla klientów z dużym wolumenem transakcji i liczną bazą kontrahentów.

Citi Trade Portal – system wdrożony pod koniec 2012 roku – jest ciągle wzbogacany o nowe funkcjonalności. W 2013 roku trwał proces migracji klientów na nową platformę. Z aplikacji korzysta obecnie ponad 300 klientów.

Ekspansja w obszarze finansowania handlu

Wysokiej klasy zaplecze technologiczne oraz bogata oferta produktowa zaowocowały w 2013 roku dynamicznym rozwojem produktów finansowania handlu. W 2013 Bank odnotował wzrost obrotów faktoringowych o 26% r./r., co spowodowało umocnienie pozycji Banku w czołówce rynku – Citi Handlowy zajął 3 miejsce spośród banków i 8 miejsce spośród wszystkich instytucji faktoringowych.

Depozyty i rachunki bieżące

Rachunek bieżący umożliwia klientom dostęp do pełnej palety produktów z oferty Banku. Środki pieniężne zgromadzone przez klienta na rachunku bieżącym, które nie są potrzebne do finansowania bieżącej działalności, mogą zostać ulokowane w depozytach terminowych, lub mogą pozostać na rachunku bieżącym o podwyższonym oprocentowaniu.

W ofercie Banku oprócz depozytów terminowych znajdują się depozyty automatyczne, depozyty negocjowane, depozyty zablokowane. W przypadku bardziej zaawansowanych konstrukcji wymagających zabezpieczenia wykorzystywany jest rachunek zastrzeżony lub powierniczy. W 2013 roku rozwiązania te znalazły zastosowanie np. przy zabezpieczaniu interesów nabywców lokali mieszkalnych oraz domów jednorodzinnych w ramach tzw. „Ustawy Deweloperskiej” (Ustawa z dnia 16 września 2011 r., o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego; Dz.U. 2011 Nr 232 poz. 1377).

Produkty zarządzania płynnością

Struktury zarządzania płynnością są zaawansowanymi instrumentami optymalizującymi przepływ funduszy w ramach jednego klienta lub w ramach jednej grupy kapitałowej. Bank w pakiecie produktów zarządzania płynnością oferuje możliwość optymalnego zarządzania środkami na rachunkach oraz nadwyżkami w nadpłynnych spółkach i firmach, które mają zwiększone zapotrzebowanie na kapitał. W swej ofercie Bank posiada następujące rozwiązania zarządzania płynnością:

- rachunek skonsolidowany,
- cash pool rzeczywisty,
- wirtualny cash pooling,
- saldo netto,

Wykorzystanie struktur zarządzania płynnością pozwala na redukcję zadłużenia i zmniejszenie kosztów jego obsługi bez ryzyka utraty płynności finansowej, a także pozwala klientom usprawniać niektóre procesy operacyjne.

Bankowość elektroniczna

Bank oferuje swoim klientom korporacyjnym platformę bankowości elektronicznej CitiDirect oraz skierowaną w szczególności do klientów z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw aplikację CitiDirect EB. W skali rocznej liczba transakcji zlecanych za pośrednictwem bankowości elektronicznej utrzymuje się na wysokim poziomie. Wolumen transakcji obsługiwanych w 2013 roku wyniósł 26 mln wobec 25 mln transakcji w roku ubiegłym. Liczba aktywnych klientów systemu bankowości elektronicznej na koniec roku 2013 wyniosła blisko 5 tys. Udział wyciągów dostarczanych do klientów wyłącznie w postaci elektronicznej utrzymywał się na wysokim i stabilnym poziomie i podobnie jak w 2012 roku wyniósł 90%.

Jednym z najważniejszych wydarzeń w obszarze bankowości elektronicznej dla klientów CitiDirect w roku 2013 było wdrożenie nowego interfejsu systemu bankowości elektronicznej oraz nowego wyglądu jego wersji mobilnej. Zmiana ta wiązała się z udostępnieniem obu oferowanych przez Bank wariantów systemów bankowości elektronicznej i platformy finansowania i obsługi handlu Citi Trade Portal na portalu CitiDirect EB. Oznacza to, że klienci Banku uzyskali jeden wspólny kanał dostępu do CitiDirect i Citi Trade Portal. Dodatkową zaletą nowej odsłony systemu CitiDirect jest również szybszy dostęp do poszczególnych funkcjonalności CitiDirect z poziomu portalu CitiDirect EB.

W minionym roku klientom została udostępniona możliwość samodzielnego zarządzania uprawnieniami użytkowników w systemie bankowości elektronicznej. W ten sposób klienci mogą efektywnie wprowadzać zmiany do zakresu dostępu do aplikacji wśród użytkowników systemu. Pośrednictwo pracowników Banku ogranicza się w nowym procesie do zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.

Dodatkowo klienci CitiDirect otrzymali możliwość zlecenia płatności natychmiastowych w systemie Express Elixir oraz Target2.

W roku 2013 Bank kontynuował rozwój platformy finansowania i obsługi handlu - Citi Trade Portal. Platforma poza obsługą faktoringu odwróconego zyskała nowe funkcjonalności dla klientów tj. obsługę faktoringu klasycznego i dyskonta wierzytelności oraz w obszarze produktów obsługi handlu została wdrożona akredytywa importowa i eksportowa, gwarancja bankowa, inkaso dokumentowe importowe i eksportowe.

Mikrodepozyty

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

W 2013 roku Bank koncentrował swoje działania na udoskonaleniu produktu Mikrodepozyty. Główne zmiany polegały na wprowadzeniu komunikacji w trybie online oraz integracji systemu Banku z nowymi systemami finansowo księgowymi. Jest to szczególnie istotne w świetle zmian zaproponowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości zmierzających do unifikacji systemów obsługujących jednostki mu podległe. Dodatkowo Bank wprowadził możliwość zakładania mikrodepozytów w walutach obcych.

Produkt Mikrodepozyty jest najczęściej wykorzystywany przez jednostki sektora publicznego. Bank kontynuuje prace nad uatrakcyjnieniem oferty w tym zakresie także dla firm z sektora komercyjnego. W 2013 roku przygotowano specjalną ofertę dedykowaną firmom deweloperskim, nowe rozwiązanie spełniając najnowsze wymagania polskiego prawa.

Wynikiem konsekwentnej strategii rozwoju produktu jest ciągle umacnianie pozycji produktu Mikrodepozyty na rynku. W 2013 roku Bank pozyskał kilkunastu nowych klientów. Oprócz instytucji z sektora publicznego z oferty Banku w tym zakresie zdecydowały się skorzystać firmy z sektora komercyjnego.

W porównaniu do 2012 roku łączne salda zgromadzone na produkcie Mikrodepozyty wzrosły o prawie 50%.

Obsługa należności: SpeedCollect Polecenie Zapłaty, Produkty Gotówkowe

SpeedCollect to usługa pozwalająca na automatyczne księgowanie należności dla wierzycieli – odbiorców masowych płatności. W 2013 roku Bank utrzymał miejsce w ścisłej czołówce polskiego rynku pod względem liczby przetwarzanych transakcji. Liczba rozliczonych transakcji pozostała na porównywalnym poziomie do roku poprzedniego. Bank udostępnił swoim klientom korporacyjnym możliwość odbierania płatności z nowego kanału – Express Elixir.

Bank przeprowadził migrację klientów do nowego systemu dla produktów SpeedCollect i polecenie zapłaty. Jest to system trzeciej generacji, który zapewnia szybką realizację złożonych projektów klientów. Jest to możliwe dzięki trójwarstwowej architekturze systemu, dzięki niezależnemu, równoległemu przetwarzaniu informacji dla każdego klienta oraz dużej skalowalności systemu.

Polecenie Zapłaty. W 2013 roku Bank zachował pozycję lidera na rynku Polecenia Zapłaty rozliczając największą liczbę transakcji jako bank wierzyciela osiągając wzrost liczby rozliczonych transakcji o ponad 6% zachowując blisko 40% udział w rynku.

Produkty gotówkowe. Pomimo rosnącej popularności elektronicznych kanałów rozliczeń nadal znaczna część transakcji dokonywana jest w Polsce w formie gotówkowej i stanowi około 80 % transakcji. Citi Handlowy znajduje się w czołówce banków pod względem odprowadzania gotówki do Narodowego Banku Polskiego. Wychodząc naprzeciw swoim klientom Bank dostarcza kompleksowych rozwiązań umożliwiających obrót gotówkowy.

Znaczna większość wpłat dokonywana jest w formie zamkniętej, tj. dostarczana do Banku w zamkniętych opakowaniach i liczona pod nieobecność klienta.

Wpłaty gotówkowe oferowane są przez Bank również w innych wariantach, które zostały dostosowane do oczekiwań klientów. W ofercie oprócz standardowych wpłat, dokonywanych w formie zamkniętej, dostępne są również poniższe rozwiązania:

- wpłaty gotówkowe otwarte dokonywane poprzez placówki Poczty Polskiej S.A. na terenie całego kraju,
- *Low-Cost Cash*, tzw. "tania gotówka", czyli depozyt uporządkowany, spełniający określone wymogi jakościowe,

- zakup bezpiecznych kopert służących do deponowania wpłat,
- elektroniczny obieg dokumentacji,
- *SpeedCash* (*SpeedCollect* we wpłatach gotówkowych) - Bank oferuje klientom możliwość dokonywania wpłat gotówkowych na rachunki wirtualne, dzięki czemu informacje niezbędne do prawidłowej identyfikacji wpłaty zawarte są bezpośrednio w numerze rachunku, co minimalizuje ryzyko błędnych (nieidentyfikowalnych) wpływów.

W 2013 roku Bank kontynuował rozwój alternatywnych rozwiązań dla klientów korporacyjnych poprzez otwieranie nowych punktów partnerskich, które w swojej ofercie posiadają podstawowe produkty bankowe. Możliwość bezpośredniego kontaktu klientów z Bankiem została rozszerzona przez partnerstwo z Poczta Polska S.A. Taka oferta jest dedykowana w miastach, gdzie Bank nie posiada oddziału.

Płatności zagraniczne

Rok 2013 był rokiem 10% wzrostu wolumenów płatności zagranicznych. Rekordowym miesiącem był październik, w którym odnotowano najwyższą liczbę zleceń walutowych zrealizowanych w historii Banku. Bank szczyty się najszerzym wachlarzem walut dostępnych na polskim rynku - klienci mają dostęp do 134 walut, co daje możliwość rozliczeń ze 180 krajami na świecie.

Płatności krajowe

W sierpniu 2013 roku uruchomiony został nowy innowacyjny kanał realizacji płatności krajowych Express ELIXIR. Klienci bankowości korporacyjnej mogą teraz przelewać i odbierać pieniądze do oraz z innych banków w zaledwie kilka sekund. Express ELIXIR to pierwszy w Polsce profesjonalny system rozliczeń natychmiastowych płatności realizowanych bezpośrednio. Z rozwiązania, którego operatorem jest Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. korzystają już klienci 8 banków.

Express ELIXIR jest pierwszym w Polsce i drugim w Europie, po Wielkiej Brytanii, profesjonalnym systemem, umożliwiającym bezpośrednią realizację natychmiastowych przelewów. Do prowadzenia rozliczeń w tym systemie nie są wykorzystywane rachunki podmiotów pośredniczących. Środki zgromadzone dla potrzeb rozliczania transakcji są zdeponowane w Narodowym Banku Polskim.

Elektroniczne Przekazy Pocztowe

Elektroniczne Przekazy Pocztowe to produkt skierowany do klientów korporacyjnych, którzy przekazują środki pieniężne w formie gotówkowej osobom fizycznym. Produkt ten nadal cieszy się ogromnym zainteresowaniem klientów Banku zarówno w sektorze komercyjnym, jak i publicznym.

W 2013 roku Bank dynamicznie rozwijał współpracę z alternatywnym operatorem pocztowym. Rozwiązanie oparte o współpracę z tym podmiotem zostało z powodzeniem uruchomione u znaczących klientów Banku i stanowi istotny element wpływający na atrakcyjność oferty produktowej dla firm. Dzięki współpracy z nowym partnerem Bank jest w stanie zapewnić jeszcze bardziej elastyczną formę dostarczania środków pieniężnych.

Produkty kartowe

Bank oferuje szeroką ofertę kart biznes. Są to Karty Obciążeniowe, Gwarantowane czy Debetowe przeznaczone do pokrywania pracowniczych wydatków służbowych oraz Karty Przedpłacone wykorzystywane przez firmy jako bony świąteczne, dla wsparcia sprzedaży czy jako Programy lojalnościowe. Istotnym wydarzeniem w 2013 roku w tym obszarze był wygrany największy przetarg na rynku na obsługę jednej instytucji, będący jednocześnie największą w historii Citi Handlowy transakcją tego typu.

Doradztwo unijne

Główny ciężar działalności Biura ds. Unii Europejskiej w 2013 roku skupiał się na kampanii promującej programy finansowania inwestycji zwiększających efektywność energetyczną: SME Energy Efficiency Program i Municipal Energy Efficiency Program. Oba programy są kontynuacją długoletniej współpracy Citi Handlowy z Bankiem Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW). W ramach SME Energy Efficiency Program i Municipal Energy Efficiency Program bank KfW w imieniu Unii Europejskiej we współpracy z Bankiem Rozwoju Rady Europy (Council of Europe Development Bank, CEB) zapewnia środki i wiedzę ułatwiającą inwestycje w efektywność energetyczną w małych i średnich przedsiębiorstwach oraz w jednostkach publicznych. Programy KfW mają na celu zachęcić podmioty nimi objęte do podjęcia decyzji o inwestowaniu w efektywność energetyczną oraz sprawić, aby banki w krajach, w których działa program, poszerzyły swoją ofertę o finansowanie inwestycji w efektywność energetyczną.

Bardzo duże zainteresowanie programem finansowania inwestycji zwiększających efektywność energetyczną sprawiło, że prowadzono rozmowy z Bankiem Kreditanstalt für Wiederaufbau, w wyniku których podwyższono wartość programu SME Energy Efficiency Program z 10 do 35 mln euro. W wyniku realizacji obu programów KfW podpisano z klientami Banku umowy kredytowe na finansowanie inwestycji zmierzającej do oszczędności zużycia energii na kwotę przewyższającą 30 mln EUR.

Produkty finansowania handlu

Produkty finansowania handlu są jednym z kluczowych elementów oferty bankowości transakcyjnej Banku. Jest to obszar, który w 2013 roku, po raz kolejny, osiągnął bardzo dużą dynamikę wzrostu. W tej grupie produktowej kluczową rolę odgrywa finansowanie wierzytelności w formie faktoringu oraz programów finansowania dostawców. Łączna wartość wierzytelności handlowych skupionych w ramach tej grupy produktowej wyniosła 6,7 mld zł, czyli o 26% więcej niż w roku poprzednim.

Tak spektakularny wzrost obrotów, a co za tym idzie aktywów, był możliwy dzięki nieustannemu rozwojowi produktów faktoringowych, w tym Programów Finansowania Dostawców oraz faktoringu odwróconego, które cieszą się niezwykle popularnością wśród klientów Banku. W 2013 roku wdrożono kilka nowych Programów Finansowania Dostawców dla największych Klientów Banku na łączną kwotę 365 mln zł, a także zwiększono program dla jednej z największych sieci handlowych w Polsce do 400 mln zł. Wszystkie te działania przełożyły się na znaczące zwiększenie obrotów oraz poziomu aktywów.

Rok 2013 był okresem szybkiej ekspansji wprowadzonego w 2012 roku kredytu handlowego, który swoją funkcjonalnością obejmuje nie tylko finansowanie luki płynnościowej, ale także finansowanie krótkoterminowych kontraktów handlowych, w tym ich pre-finansowanie. W 2013 roku sfinalizowano kilkanaście transakcji finansowania kontraktów na łączną kwotę ponad 250 mln zł, w tym takie transakcje jak: finansowanie modernizacji bloków energetycznych oraz sprzętu specjalistycznego dla zakładów chemicznych i elektrowni.

W 2013 roku Bank wziął udział w jednej z największych na polskim rynku transakcji finansowania zapasów ropy naftowej. Była to dla Banku pierwsza transakcja uruchomiona w tej strukturze.

Istotnym elementem działań Banku był rozwój i popularyzacja funkcjonalności Citi Trade Portal – jednej z najlepszych na rynku bankowym platformy elektronicznej dedykowanej do obsługi produktów zarówno finansowania jak i obsługi handlu. Platforma została wyróżniona prestiżową nagrodą Innowacja Roku 2012. Citi Trade Portal zapewnia udogodnienia na każdym etapie obsługi klienta: wczytywanie danych (Bank dostosowuje się do formatu pliku klienta), wysyłania wniosku o finansowanie (kontrola kosztów i sprawdzenie dostępności limitów online) oraz pełna informacja zwrotna o transakcjach (statusy, raporty, powiadomienia na platformie, sms oraz email). W 2013 roku Bank udostępnił klientom moduły pozwalające na obsługę takich produktów jak: akredytywa importowa, gwarancje bankowe oraz wiele opcji finansowania faktoringowego.

Wszystkie podjęte działania przełożyły się na zwiększone zainteresowanie klientów ofertą finansowania handlu Citi Handlowy, co pozwoliło na osiągnięcie rekordowego poziomu aktywów w tym obszarze. Na koniec 2013 roku wyniosły one 1,9 mld zł i były o 21% wyższe względem końca roku poprzedniego. Był to piąty rok z rzędu wzrostów aktywów odnotowany w tym obszarze.

4.4.1 Usługi powiernicze i depozytariusza

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

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

W ramach regulaminowej działalności, na podstawie zezwolenia Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (obecnie Komisja Nadzoru Finansowego), Bank prowadzi rachunki papierów wartościowych, rozlicza transakcje w obrocie papierami wartościowymi, zapewnia obsługę wypłat dywidend i odsetek, wycenę portfela aktywów, indywidualne raporty, a także aranżuje reprezentowanie klientów w walnych zgromadzeniach akcjonariuszy spółek publicznych. Ponadto, Bank świadczy usługi prowadzenia rejestru

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

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

Jako pierwszy bank powierniczy na rynku polskim, wykorzystując możliwości wynikające z wejścia w życie zmienionych przepisów prawa, Bank wprowadził do oferty produktowej rozwiązanie polegające na prowadzeniu rachunków zbiorczych dla uprawnionych podmiotów zagranicznych, pozyskując nowych klientów i utrwalając swą pozycję w segmencie zagranicznych pośredników finansowych.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku Bank prowadził ponad 13 tys. rachunków papierów wartościowych.

W tym samym czasie Bank pełnił obowiązki depozytariusza dla: pięciu otwartych funduszy emerytalnych - Amplico OFE, Aviva OFE Aviva BZ WBK, ING OFE, Pekao OFE, Nordea OFE; pięciu dobrowolnych funduszy emerytalnych - MetLife Amplico DFE, Nordea DFE, ING DFE, DFE Pekao, Generali DFE; dwóch pracowniczych funduszy emerytalnych – Pracowniczego Funduszu Emerytalnego PZU „Słoneczna Jesień” i Pracowniczego Funduszu Emerytalnego Telekomunikacji Polskiej S.A.

Bank pełnił również obowiązki depozytariusza dla funduszy inwestycyjnych, zarządzanych przez następujące Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych: BZ WBK TFI S.A., PKO TFI S.A., Pioneer Pekao TFI S.A., Legg Mason TFI S.A. oraz Aviva Investors Poland TFI S.A.

W 2013 roku Bank kontynuował działania na rzecz doskonalenia regulacji prawnych rynku papierów wartościowych. Przedstawiciel Banku pełnił funkcję Przewodniczącego Prezydium Rady Banków Depozytariuszy przy Związku Banków Polskich w czasie kolejnej, czwartej z rzędu, kadencji oraz został powołany do Rady Nadzorczej Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A. W okresie sprawozdawczym Rada kontynuowała uzgodnienia z Komisją Nadzoru Finansowego dotyczące wątpliwości powstałych w związku z wykonywaniem niektórych obowiązków depozytariusza funduszy inwestycyjnych i emerytalnych. Rada uczestniczyła w dyskusji na temat zmian w prawie podatkowym odnośnie ważności certyfikatów rezydencji i przejęcia przez podmioty prowadzące rachunki papierów wartościowych od emitentów funkcji płatnika podatku dochodowego od dywidend, czego efektem jest projekt zmian ustawowych. Za pośrednictwem Rady przedstawiciele Banku brali czynny udział w przygotowywaniu nowych rozwiązań na rynku kapitałowym, w tym pracach zespołu roboczego ds. przeglądu przepisów regulujących obrót instrumentami finansowymi przy Ministrze Finansów, wdrożeniu nowego systemu transakcyjnego „UTP” na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., w opiniowaniu zmian do rozporządzeń Ministra Finansów wydanych na podstawie ustawy o funduszach inwestycyjnych, ustaleniu zasad opodatkowania wykonywania czynności depozytariusza funduszy emerytalnych i inwestycyjnych podatkiem od towarów i usług oraz ustaleniu standardowych wzorców formularzy dla celów wykonywania praw z papierów wartościowych w ramach zdarzeń korporacyjnych.

Rada brała aktywny udział w opiniowaniu innych projektów aktów prawnych, mających wpływ na działalność krajowych banków powierniczych. Wykorzystując własne zasoby, doświadczenie i kompetencje, pracownicy Banku, we współpracy z Komisją Nadzoru Finansowego, Krajowym Depozytem Papierów Wartościowych S.A., KDPW_CCP S.A. i Giełdą Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. uczestniczyli w konsultacjach nad wprowadzaniem nowych rozwiązań na polskim rynku kapitałowym w ramach prac zespołów roboczych powołanych przy Związku Banków Polskich, a także w pracach rynkowych grup roboczych w zakresie tworzenia standardów odnośnie rozrachunku transakcji, w szczególności tzw. „National Market Practice Group” powołanej przy KDPW S.A.

4.5 Działalność maklerska

Grupa prowadzi działalność maklerską na rynku kapitałowym za pośrednictwem spółki Dom Maklerski Banku Handlowego S.A. („DMBH”), w której Bank posiada 100-procentowy udział.

2013 był dla DMBH bardzo udanym rokiem, w którym spółka osiągnęła rekordowe udziały w rynku w swoich głównych liniach biznesowych (*Equity* i *ECM*). Sukcesy te miały przełożenie na osiągnięcie najwyższych w historii wyników finansowych zarówno pod względem zysku netto, jak i zwrotu na kapitale, a także wskaźnika przychodów do kosztów.

Spółka utrzymała po raz kolejny z rzędu pozycję lidera w obrocie akcjami na rynku wtórnym, zwiększając udział w obrotach sesyjnych z 12,2% w 2012 roku do 12,7% w 2013 roku. Jednocześnie istotnie zwiększyła się przewaga względem pozostałych uczestników rynku kapitałowego – drugi podmiot pod

względem obrotów sesyjnych miał o 30% mniejszy obrót w 2013 roku niż DMBH (w 2012 różnica wynosiła 14%).

Szczegółowe dane na temat wartości obrotu akcjami oraz kontraktami terminowymi za pośrednictwem DMBH prezentuje poniższa tabela.

Wartość obrotu akcjami oraz wolumeny obrotów instrumentami pochodnymi w DMBH – transakcje sesyjne

	2012	2012	Zmiana (%)	Udział w obrotach 2013	Udział w obrotach 2012
Akcje (mln zł)	55 952	45 834	22%	12,7%	12,2%
Kontrakty terminowe (tys. szt.)	614,9	314,4	95%	2,7%	1,5%

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

W 2013 roku wartość transakcji zawartych za pośrednictwem DMBH na rynku sesyjnym akcji GPW wyniosła 56,0 mld zł, co stanowiło wzrost o 22% w stosunku roku poprzedniego, znacznie przekraczający wzrost obrotów sesyjnych na giełdzie, który w tym samym okresie wyniósł 17%. Jeszcze większy wzrost wynoszący 95% spółka zanotowała w obrocie kontraktami terminowymi zwiększając swój udział w obrotach do 2,7%.

Na koniec 2013 roku DMBH pełnił funkcję Animatora dla akcji 29 spółek notowanych na giełdzie w Warszawie. Stanowi to 7,7% akcji notowanych na warszawskim parkiecie na rynku podstawowym. Spadek liczby emitentów, dla których DMBH pełnił funkcję Animatora (z 32 na koniec 2012 roku) rekompensowany został wzrostem aktywności dla spółek pozostających w portfolio DMBH. Godne podkreślenia jest także to, że DMBH był w 2013 roku animatorem dla wszystkich (wyłączając Citi Handlowy) spółek, wchodzących w skład indeksu WIG20.

Dodatkowo DMBH rozpoczął pełnienie funkcji Animatora rynku dla kontraktów terminowych na akcje najpłynniejszych spółek PZU, PKO BP, Pekao i PKN Orlen. Zgodnie z rocznym zestawieniem GPW, DMBH był jednym z najaktywniejszych animatorów rynku spośród wszystkich podmiotów pełniących tę funkcję na GPW w Warszawie.

Do największych sukcesów DMBH w 2013 roku zaliczyć należy zdobycie pozycji lidera w transakcjach typu IPO i SPO z udziałem rynkowym przekraczającym 15%. W 2013 roku DMBH przeprowadził następujące transakcje na rynku kapitałowym:

- **Energa S.A.** – DMBH pełnił funkcję Współprowadzącego Księgę Popytu w pierwszej ofercie publicznej spółki Energa S.A. o wartości 2,4 mld zł (grudzień 2013 roku);
- **Legg Mason Akcji Skoncentrowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty** – DMBH pełnił funkcję Agenta Oferującego w ofercie publicznej Certyfikatów Inwestycyjnych serii D o wartości 42,7 mln zł (wrzesień 2013 roku);
- **Grupa Azoty S.A.** – DMBH pełnił funkcję Globalnego Współkoordynatora i Współprowadzącego Księgę Popytu w transakcji przyspieszonej sprzedaży pakietu akcji należącego do Skarbu Państwa Rzeczypospolitej Polskiej o wartości 626 mln zł (kwiecień 2013 roku).
- **Dexia Kommunkredit Bank Polska S.A.** – DMBH pełnił funkcję podmiotu pośredniczącego w transakcji niepublicznej nabycia akcji przez Getin Noble Bank S.A. o wartości 57,1 mln zł (marzec 2013 roku);
- **Bank Zachodni WBK S.A.** – DMBH pełnił funkcję Globalnego Współkoordynatora i Współprowadzącego Księgę Popytu w ofercie wtórnej spółki obejmującej sprzedaż pakietu akcji należącego do KBC Bank NV oraz Banco Santander S.A., o wartości 4,9 mld zł (marzec 2013 roku);
- **Polski Holding Nieruchomości S.A.** - DMBH pełnił funkcję Globalnego Współkoordynatora i Współprowadzącego Księgę Popytu w pierwszej ofercie publicznej spółki Polski Holding Nieruchomości S.A. o wartości 238,6 mln zł (luty 2013 roku);
- **Bank Pekao S.A.** - DMBH pełnił funkcję Współprowadzącego Księgę Popytu w transakcji przyspieszonej sprzedaży pakietu akcji należącego do Unicredit SpA o wartości 3,7 mld zł (luty 2013 roku);
- **PKO Bank Polski S.A.** – DMBH pełnił funkcję Globalnego Współkoordynatora i Współprowadzącego Księgę Popytu w transakcji przyspieszonej sprzedaży pakietu akcji należącego do Skarbu Państwa Rzeczypospolitej Polskiej o wartości 5,2 mld zł (styczeń 2013 roku);
- **NG2 S.A.** – DMBH pełnił funkcję Wyłącznego Prowadzącego Księgę Popytu w transakcji sprzedaży

pakietu akcji o wartości 140 mln zł (styczeń 2013 roku).

Dużym osiągnięciem DMBH w segmencie klientów detalicznych było uruchomienie pod koniec III kwartału 2013 roku nowej platformy transakcyjnej - CitiFX Pro, która bardzo znacząco rozszerzyła ofertę dla klientów indywidualnych. Platforma ta daje możliwość nabywania lub zbywania akcji oraz instrumentów typu ETF notowanych na największych giełdach zagranicznych oraz instrumentów rynku walutowego na rynku pozagiełdowym (OTC) z wykorzystaniem dźwigni finansowej. Platforma nie tylko pozwala na szybkie i proste inwestowanie w trybie on-line, 24h na dobę, za pomocą laptopa, tableta, lub smartfona, ale również dostarcza informacje na temat spółek i rynków zagranicznych. Zaawansowane moduły „Dane o spółkach” i „Stock screener” pomagają dokonać wyboru inwestycji według indywidualnych preferencji i strategii klienta. Nowa oferta cieszy się dużym zainteresowaniem wśród klientów, którzy doceniają łatwość obsługi platformy, a także jej niezawodność i możliwość dostępu z urządzeń mobilnych.

Nowym elementem w ofercie produktowej skierowanej do klientów detalicznych w 2013 roku było wprowadzenie zapisów na certyfikaty zamkniętych funduszy inwestycyjnych.

W 2013 roku wzrosła liczba inwestorów korzystających z internetowego kanału dostępu do rachunku inwestycyjnego. Na koniec roku ok. 3,5 tys. klientów posiadało dostęp on-line do rachunku inwestycyjnego. Ustabilizował się procentowy udział zleceń złożonych za pośrednictwem Internetu w stosunku do ogólnej liczby zleceń. Wskaźnik ten wynosił w roku 2013 ok. 78%.

W 2013 roku kontynuowano działania optymalizacyjne polegające na zamykaniu rachunków klientów nieaktywnych oraz pozyskiwanie nowych klientów, m.in. za pośrednictwem funkcjonujących w Banku Punktów Przyjmowania Zleceń. W efekcie tych działań liczba rachunków inwestycyjnych prowadzonych przez DMBH na koniec 2013 roku wyniosła 9,1 tys. (wobec 9,3 tys. rachunków na koniec 2012 roku), co oznacza spadek o 2,6%.

Wybrane dane finansowe na dzień 31.12.2013 roku*

Nazwa spółki	Siedziba	Udział Banku w kapitale zakładowym spółki	Suma bilansowa	Kapitał własny	Wynik finansowy netto za 2013 rok
		%	tys. zł	tys. zł	tys. zł
Dom Maklerski Banku Handlowego S.A.	Warszawa	100,00	458 713	118 911	30 302

*dane w trakcie audytu

4.6 Działalność leasingowa

Nadzwyczajne Zgromadzenie Udziałowców Handlowy Leasing Sp. z o.o. („Handlowy-Leasing”, „HL”) w dniu 20 marca 2013 roku podjęło uchwałę w sprawie ograniczenia prowadzonej działalności przez Spółkę w zakresie leasingu wyłącznie do realizacji umów leasingowych zawartych do 30 kwietnia 2013 roku. Decyzja Zgromadzenia poprzedzona została zgodą Zarządu i Rady Nadzorczej Banku. Po dacie 30 kwietnia 2013 roku Handlowy Leasing nie zawierał nowych umów leasingu, kontynuując obsługę umów już istniejących z zachowaniem jakości świadczonych usług oraz efektywności ekonomicznej w prowadzonej działalności.

Produkt leasingowy pozostał w ofercie Banku i jest oferowany w ramach tzw. „otwartej architektury”, czyli partnerskiej współpracy Banku z podmiotami spoza Grupy Banku. Od czerwca 2013 roku usługi leasingowe świadczone są w ramach umowy o współpracy przez dwóch partnerów: Europejski Fundusz Leasingowy S.A. i CorpoFlota Sp z o.o.

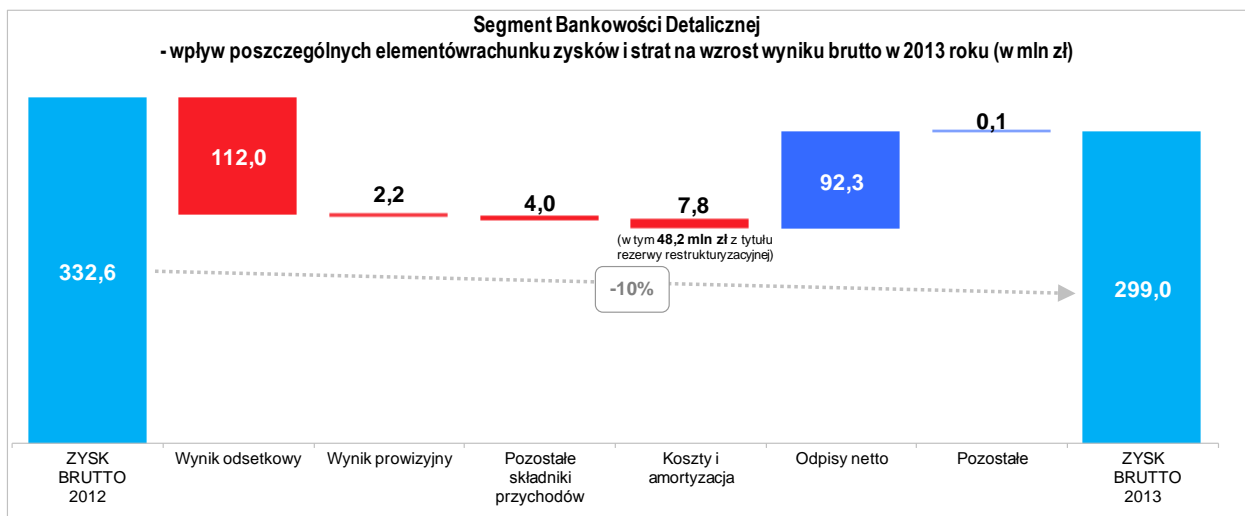
Wybrane dane finansowe na dzień 31.12.2013 roku*

Nazwa spółki	Siedziba	Udział Banku w kapitale zakładowym spółki	Suma bilansowa	Kapitał własny	Wynik finansowy netto za 2013 rok
		%	tys. zł	tys. zł	tys. zł
Handlowy-Leasing Sp. z o.o.	Warszawa	100,00	390 203	150 304	15 105

*dane w trakcie audytu

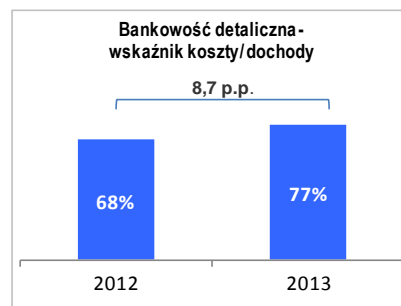
5. Segment Bankowości Detalicznej

5.1 Podsumowanie wyników segmentu



W 2013 roku segment Bankowości Detalicznej zanotował spadek zysku brutto o 33,6 mln zł tj. 10,1%. Na kształtowanie się wyniku brutto segmentu Bankowości Detalicznej w 2013 roku w porównaniu z rokiem poprzednim wpływ miały poniższe czynniki:

- Wynik odsetkowy na poziomie 661,1 mln zł wobec 773,2 mln zł w 2012 roku – spadek o 112,0 mln zł, tj. 14,5% głównie w wyniku niższych przychodów odsetkowych wskutek obniżenia oprocentowania produktów kredytowych w następstwie zmian rynkowych stóp procentowych (spadek oprocentowania na portfelu kart kredytowych o 7 p.p. z 23% na początku stycznia 2013 roku do 16% od lipca 2013 roku), który został częściowo skompensowany spadkiem kosztów odsetkowych pomimo istotnego wzrostu salda depozytów (o 1,0 mld zł, tj. 17,1%);
- Wynik z tytułu prowizji w wysokości 345,8 mln zł w porównaniu do 348,0 mln zł osiągniętych w 2012 roku – spadek wyniku o 2,2 mln zł tj. 0,6% przede wszystkim w związku z niższymi prowizjami na kartach kredytowych i debetowych (wskutek obniżenia stawki interchange przez organizacje kartowe od stycznia 2013 roku). Jednocześnie w 2013 roku w porównaniu z 2012 rokiem osiągnięte zostały wyższe przychody z tytułu sprzedaży produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych (o 19,7 mln zł, tj. 14,9%), głównie w wyniku większego zainteresowania klientów funduszami inwestycyjnymi oraz produktami inwestycyjnymi powiązanymi z funduszami;
- Pozostałe składniki przychodów, obejmują wynik na handlowych instrumentach finansowych i rewaluacji (spadek o 2,9 mln zł), przychody z tytułu dywidend (spadek o 0,8 mln zł) oraz wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych (spadek o 0,3 mln zł);
- Koszty działania i amortyzacja w wysokości 779,3 mln zł w porównaniu do 771,5 mln zł w 2012 roku – wzrost o 7,8 mln zł tj. 1,0%, na który wpływ przede wszystkim miała rezerwa restrukturyzacyjna związana w październiku 2013 roku w wysokości 48,2 mln zł. Z wyłączeniem wpływu powyższej rezerwy restrukturyzacyjnej, w 2013 roku nastąpiło zmniejszenie kosztów działania i amortyzacji w porównaniu do 2012 roku o 40,4 mln zł, w tym oszczędności z tyt. restrukturyzacji przeprowadzonej w 2012 roku wyniosły 33 mln zł, z czego część została reinwestowana w technologie;
- odwrócenie odpisów netto w wysokości 62,3 mln zł w 2013 roku wobec 30,0 mln zł utworzenia odpisów netto w 2012 roku, tj. poprawa o 92,3 mln zł wynikająca z kontynuacji pozytywnego trendu poprawy jakości portfela i związanych z tym rozwiązań odpisów. Jednocześnie w 2013 roku dokonano sprzedaży części ekspozycji detalicznych: w II kwartale 2013 roku sprzedaż dotyczyła należności z tytułu pożyczek gotówkowych oraz kart kredytowych z utratą wartości w wysokości 148,8 mln zł (98% stanowiły należności spisane z bilansu Banku) za kwotę 23,3 mln zł; w IV kwartale 2013 roku dokonano sprzedaży należności z tytułu pożyczek gotówkowych oraz



kart kredytowych z utratą wartości w wysokości 99,3 mln zł (98% stanowiły należności spisane z bilansu Banku) za kwotę 10,2 mln zł.

5.2 Wybrane dane biznesowe

	2013	2012	Zmiana tys. zł	%
Liczba klientów indywidualnych	782,3	858,4	(76,1)	(8,9%)
Liczba rachunków bieżących, w tym:	515,0	585,8	(70,8)	(12,1%)
liczba rachunków operacyjnych	164,1	180,7	(16,6)	(9,2%)
Liczba rachunków operacyjnych pozyskanych w danym okresie	66,8	78,9	(12,1)	(15,3%)
Liczba rachunków oszczędnościowych	180,4	193,1	(12,7)	(6,6%)
Liczba kart kredytowych, w tym:	773,3	795,4	(22,1)	(2,8%)
karty co-brandowe	465,0	464,3	0,7	0,2%
Liczba aktywnych kart kredytowych	691,2	720,7	(29,5)	(4,1%)
Liczba kart debetowych, w tym:	344,8	418,0	(73,2)	(17,5%)
karty PayPass	316,8	364,7	(47,9)	(13,1%)

5.3 Opis kluczowych wydarzeń i osiągnięć biznesowych

Karty kredytowe

Na koniec 2013 roku liczba kart kredytowych wyniosła 773,3 tys. i była niższa o 22,1 tys. w porównaniu z analogicznym okresem ubiegłego roku. Na nadal kurczącym się rynku kart kredytowych, dynamika spadku portfela Banku była niższa niż całego rynku, dzięki czemu według dostępnych danych na koniec III kwartału 2013 roku udział w liczbie kart kredytowych wydanych na rynku wzrósł do 12,5% (tj. o 0,2 pkt. proc.) w stosunku do analogicznego kwartału 2012 roku, utrzymując tym samym trzecią pozycję pod względem liczby wydanych kart kredytowych.

Saldo zadłużenia na kartach kredytowych wyniosło 2,2 mld zł na koniec 2013 roku, tj. było wyższe o 3% w porównaniu do końca 2012 roku. W rezultacie Bank wzmocnił pozycję lidera na rynku kart kredytowych pod względem wartości kredytów udzielonych na kartach kredytowych z udziałem rynkowym według danych na koniec 2013 na poziomie 19,5% wobec 18,6% rok wcześniej. Bank utrzymał także wiodącą pozycję pod względem wartości transakcji – według danych dostępnych na koniec III kwartału 2013 roku udział Banku wyniósł 20,9% wobec 22,3% na koniec 2012 roku.

W 2013 roku odnotowano wzrost akwizycji kart kredytowych o 28% r./r. W strukturze akwizycji dominowała multipartnerska Karta Kredytowa Citibank World MasterCard z udziałem w akwizycji na poziomie 52%. Dobre wyniki sprzedażowe odnotowały także: Karta Kredytowa Citibank Wizz Air World MasterCard z udziałem w akwizycji wynoszącym 16%, a także klasyczna karta kredytowa z udziałem w akwizycji na poziomie 17%.

Program Rabatowy dla posiadaczy kart Citi Handlowy w 2013 roku utrzymał pozycję jednego z największych tego typu programów bankowych w Polsce. Oferuje on zniżki do 50% w ponad 4,8 tys. punktów usługowo-sprzedażowych w całej Polsce. W 2013 roku oprócz regularnych rabatów, posiadacze kart kredytowych mieli dostęp do wyjątkowych okazji, tzw. gorących ofert. Ponadto, od lipca 2013 roku posiadacze kart płatniczych (kredytowych i debetowych) Citi Handlowy mają dostęp do ekskluzywnego programu benefitów w hotelach na całym świecie „Hotel Privileges Program” oraz globalnego programu Citibank World Privileges umożliwiającego korzystanie z międzynarodowych zniżek i przywilejów w ponad 30 tys. punktów na całym świecie.

Rachunki bankowe

Rachunki bieżące

Liczba rachunków bieżących klientów indywidualnych spadła o 12% w stosunku do 2012 roku i na koniec 2013 roku wynosiła 515 tys. (586 tys. w 2012 roku), w tym 337 tys. kont w złotych (398 tys. w 2012 roku) i 178 tys. kont walutowych (188 tys. w 2012 roku). Spadek liczby rachunków był wynikiem podjętych w IV kwartale 2013 roku działań mających na celu zamknięcie niewykorzystywanych przez klientów relacji depozytowych. Rezultatem tych działań było zamknięcie w grudniu 74 tys. rachunków prowadzonych dla 50 tys. klientów.

W 2013 roku Bank kontynuował politykę budowania relacji z klientami oraz zachęcania ich do aktywnego korzystania z rachunku osobistego, dzięki czemu, mimo spadku liczby rachunków, Bank odnotował 12%

wzrost sald na nich zgromadzonych. Na koniec 2013 roku saldo na rachunkach bieżących wyniosło 2,7 mld zł, podczas gdy na koniec 2012 roku wynosiło 2,4 mld zł.

Konta oszczędnościowe

Na koniec 2013 roku liczba kont oszczędnościowych wyniosła 180 tys. z łącznym saldem na poziomie 3,2 mld zł, wobec 193 tys. kont o łącznym saldzie 2,4 mld zł na koniec 2012 roku. Spadek liczby rachunków był skutkiem, podobnie jak w przypadku rachunków bieżących, zamknięcia nieaktywnych rachunków oszczędnościowych.

Produkty kredytowe

Pożyczka gotówkowa

Na koniec 2013 roku saldo portfela pożyczki gotówkowej wyniosło 1,9 mld zł, tj. było niższe o 9% w porównaniu do końca 2012 roku.

W 2013 roku strategią Banku w zakresie pożyczki gotówkowej była optymalizacja procesu udzielania produktu. Wprowadzone zostały nowe możliwości dotyczące rodzaju wymaganych dokumentów (np. możliwość zastosowania wydruków z rachunku bankowego z innego banku z wpływem wynagrodzenia) oraz sposobu ich dostarczania do Banku (proces skanowania). Pozytywną zmianą było także wprowadzenie procesu 1-godzinnego, co oznacza, że środki z pożyczki mogły zostać wypłacone klientowi w ciągu 1 godziny od momentu spisania wniosku w oddziale. W listopadzie 2013 roku wprowadzona została możliwość zawarcia umowy o pożyczkę gotówkową „bez wychodzenia z domu” za pośrednictwem nagrywanych linii.

W grudniu 2013 roku wprowadzono nowy mechanizm oprocentowania pożyczki gotówkowej - oprocentowanie dla nowych klientów będzie ustalane jako suma stawki WIBOR 3M oraz stałej marży Banku.

Produkty hipoteczne

Na koniec 2013 roku saldo portfela kredytów hipotecznych wyniosło 1,1 mld zł, tj. wzrosło o 15% w porównaniu do końca 2012 roku.

Akwizycja nowych kredytów w obszarze produktów hipotecznych skoncentrowana była na segmencie CitiGold. Po wprowadzeniu w I kwartale 2013 roku oferty cenowej opartej o segment klienta, udział klientów CitiGold w nowej sprzedaży utrzymywał się na stabilnym poziomie około 50%.

Jednocześnie Bank kontynuował realizację strategii sprzedaży wiązanej innych produktów bankowych. W jej wyniku niemal 100% klientów, którzy skorzystali z oferty produktów hipotecznych, związała się z Bankiem również co najmniej dwoma innymi produktami (głównie rachunki operacyjne oraz karty kredytowe, przy istotnie rosnącym udziale produktów inwestycyjnych).

Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe

Produkty inwestycyjne

W celu uatrakcyjnienia oferty produktowej o nowe możliwości inwestycyjne, w 2013 roku wprowadzonych zostało do oferty 18 funduszy inwestycyjnych otwartych oferowanych przez krajowe towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz zagraniczne firmy inwestycyjne. Zmiany dotyczyły rozszerzenia palety produktowej klasy dłużnej i akcyjnej. Łączna liczba funduszy oferowanych klientom na koniec 2013 roku wyniosła 148 (w tym 63 krajowych oraz 85 zagranicznych).

Bank rozszerzył ofertę o usługę doradztwa inwestycyjnego w zakresie funduszy inwestycyjnych, wprowadzając ją we wszystkich oddziałach obsługujących klientów z segmentu Gold i Gold Select.

W zakresie produktów strukturyzowanych Bank rozwijał ofertę obligacji ustrukturyzowanych innych emitentów, inwestycyjnego ubezpieczenia na życie zachowując konkurencyjną pozycję na rynku w tym zakresie. Bank udostępnił w 2013 roku 40 subskrypcji obligacji strukturyzowanych skierowanych do klientów CitiGold i CitiGold Select. Obligacje strukturyzowane denominowane były w złotych polskich (37 subskrypcji), w dolarach amerykańskich (2 subskrypcje) oraz w euro (1 subskrypcja).

Oferta produktowa skierowana była zarówno do klientów, którzy poszukiwali produktów wypłacających kupon uzależniony od stawki WIBOR, jak również do klientów, którzy poszukiwali pośredniej ekspozycji na rynek akcji zarówno polski jak i rynki zagraniczne, na rynek surowców lub powiązane z wartością jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych – przy jednoczesnym zachowaniu pełnej lub warunkowej ochrony zainwestowanego kapitału przez emitenta w terminie wykupu.

W ramach zainteresowania klientów obligacjami korporacyjnymi i rządowymi Bank pośredniczył w zawieraniu transakcji z klientami na obligacjach Skarbu Państwa denominowanych w różnych walutach oraz na obligacjach korporacyjnych niedopuszczonych do publicznego obrotu w Polsce.

W lipcu 2013 roku Bank rozszerzył dostęp dla klientów do oferty inwestycji dwuwalutowych poprzez nowy kanał dostępu w ramach systemu bankowości elektronicznej Citibank Online, a także uatrakcyjnił tę ofertę m.in. poprzez dodanie nowych walut i okresów, na które zawierana jest umowa o produkt inwestycyjny.

W ramach współpracy z DMBH i świadczenia maklerskiej usługi przyjmowania i przekazywania zleceń, Bank obsługiwał 6 ofert publicznych papierów wartościowych, przyjmując zapisy na certyfikaty inwestycyjne funduszy inwestycyjnych zamkniętych, akcje i obligacje.

Na koniec 2013 roku łączna wartość środków zarządzanych w produktach o charakterze inwestycyjnym (w tym w ramach certyfikatów depozytowych, inwestycji dwuwalutowych, lokat inwestycyjnych oraz produktów ubezpieczeniowych) nabytych przez klientów detalicznych za pośrednictwem Banku była o 11,3% wyższa od wartości na koniec 2012 roku.

Wzrost ten dotyczył głównie funduszy inwestycyjnych krajowych, środków w instrumentach zgromadzonych na rachunkach maklerskich prowadzonych przez DMBH i ubezpieczeń strukturyzowanych (ubezpieczeń na życie z wbudowanym instrumentem pochodnym).

Produkty ubezpieczeniowe

W zakresie produktów ubezpieczeniowych Bank w 2013 roku kontynuował inicjatywy mające na celu zwiększanie poziomu sprzedaży ubezpieczeń i uatrakcyjnienie oferty ubezpieczeniowej.

Bank wprowadził zmodyfikowany nowy produkt ubezpieczeniowy dla posiadaczy karty kredytowych oferowany w ramach kampanii drogą telefoniczną. Było to ubezpieczenie na życie „Bezpieczna Droga”, obejmujące głównie ochroną śmierć ubezpieczonego w wyniku wypadku. W 2013 roku z ubezpieczenia skorzystało ponad 3 tys. klientów.

Bank rozszerzał także ofertę produktów związanych z regularnym oszczędzaniem i inwestowaniem. W czerwcu 2013 roku Bank wprowadził do oferty nową zmodyfikowaną wersję ubezpieczenia z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi w walucie EUR i USD - Portfel Inwestycyjny Premium. Wprowadzone zmiany mające na celu zwiększenie atrakcyjności oferty dotyczyły głównie nowej listy dostępnych funduszy oraz bardziej atrakcyjnych parametrów finansowych produktu dla klienta.

W ramach współpracy z PZU Życie S.A. Bank w 2013 roku przeprowadził 2 subskrypcje indywidualnego inwestycyjnego ubezpieczenia na życie (ubezpieczenia na życie i dożycie z wbudowanym instrumentem pochodnym).

6. Rozwój kanałów dystrybucji

6.1 Sieć oddziałów

Budowa Bankowego Ekosystemu Smart

W dniu 22 października 2013 roku Zarząd Banku poinformował, że w odpowiedzi na zmieniający się model zachowań klientów i dynamiczny rozwój nowych technologii oraz realizując strategię banku efektywnego, podjął kierunkową decyzję o transformacji systemu dystrybucji w kierunku budowania Bankowego Ekosystemu Smart, jak również o wdrożeniu zmian modelu operacyjnego mających na celu dalszą poprawę efektywności operacyjnej Banku.

Bankowy Ekosystem Smart to bankowość przyszłości, która w odpowiedzi na zmieniające się zachowania i preferencje klientów, zakłada przeniesienie koncentracji z tradycyjnej bankowości oddziałowej na nowoczesne placówki typu Smart, zlokalizowane w miejscach, gdzie obecni są klienci Banku, oraz zastosowanie najnowszych technologii umożliwiających wygodny kontakt z Bankiem z wykorzystaniem rozwiązań mobilnych i internetowych. To konsekwentna realizacja strategii zapoczątkowanej w 2010 roku, która zakłada obecność Banku w miejscach aktywności strategicznych grup docelowych i skoncentrowanie się na rynkach o największym potencjale wzrostu.

Podejmując decyzję o otwarciu nowoczesnych placówek bankowych typu Smart w G9, Zarząd Banku zdecydował jednocześnie o wyjściu w 2013 roku z 19 lokalizacji oddziałów bankowości detalicznej zlokalizowanych poza kluczowymi dla Banku rynkami. Obsługa klientów w tych miejscowościach realizowana będzie za pośrednictwem scentralizowanego działu sprzedaży i obsługi telefonicznej CitiPhone, jak również poprzez platformy internetowe i mobilne.

Pilotażowy oddział Smart został otwarty we wrześniu 2013 roku w Galerii Katowickiej. Kolejna placówka Smart powstała w warszawskiej Galerii Mokotów w grudniu 2013 roku. Oddziały Smart zostały tak zaprojektowane, aby ułatwić i zachęcić klientów do korzystania z bankowości internetowej oraz mobilnej i jednocześnie budować z nimi relacje. W oddziale można samodzielnie zrealizować podstawowe operacje bankowe (np. zlecić przelew lub wypełnić wniosek o nowy produkt) korzystając z nowoczesnych i intuicyjnych tabletów oraz ekranów dotykowych. Rolą doradcy jest natomiast skupienie się na precyzyjnym zidentyfikowaniu potrzeb bankowych klienta. Bankowy Ekosystem Smart to także udoskonalone procesy, które umożliwiają przyspieszenie realizacji zleceń klientów. Na koniec 2013 roku średni czas otwarcia konta w katowickim oddziale Smart to 13 minut (rekordowy - 7 minut), a średni czas oczekiwania klientów na kartę kredytową to 70 minut od momentu złożenia wniosku w oddziale (docelowo czas oczekiwania powinien wynieść ok. 15-20 minut).



Ponadto w 2013 roku Bank prowadził prace projektowe w zakresie poprawy jakości obsługi klientów CitiGold w dedykowanych oddziałach. Zmiany te miały na celu zwiększenie efektywności sprzedaży produktów oferowanych przez Bank, m.in. poprzez zmianę modelu zarządzania i modyfikację modelu koordynacji sprzedaży. Planowane było też zwiększenie zasobów personalnych i rozbudowa stref obsługi klienta CitiGold. W ramach tych działań, zakończono przebudowę oddziału CitiGold we Wrocławiu przy ul. Powstańców 7a oraz w Łodzi przy ul. Karskiego 5. Obecna funkcjonalność w pełni pozwala na realizację celów wynikających z wprowadzonej strategii rozwoju segmentu CitiGold.

Na koniec 2013 roku sieć oddziałów Banku liczyła 65 placówek. W ramach optymalizacji i realizując koncepcje nowej bankowości, Bank zakończył działalność operacyjną wybranych oddziałów w Białymstoku, Bielsku Białej, Bytomiu, Chorzowie, Elblągu, Jeleniej Górze, Kaliszu, Katowicach, Kielcach, Krakowie, Lublinie, Pabianicach, Płocku, Rybniku, Rzeszowie, Sosnowcu, Toruniu, Tychach, Warszawie, Wrocławiu, Zabrze oraz Zielonej Górze.

W związku z przeprowadzoną w lipcu 2013 roku modernizacją systemów bankowych, zaprzestano stosowania dotychczasowego podziału oddziałów na placówki typu L i M. Jednocześnie, zgodnie ze strategią mającą na celu rozwój segmentu CitiGold, utrzymana jest dodatkowa klasyfikacja oddziałów ze względu na rodzaj świadczonych usług. Zgodnie z nią oddziały podzielono na: HUB Gold (oddziały z wydzielonymi strefami do obsługi klientów CitiGold), Blue (oddziały bez wydzielonej strefy CitiGold), Centrum Inwestycyjne oraz oddziały Smart.

Liczba oddziałów na koniec okresu

	31.12.2013	31.12.2012	Zmiana
Liczba placówek:	65	88	(23)
- HUB Gold	11	12	(1)
- Blue	50	74	(24)
- Centrum Inwestycyjne	2	2	-
- Oddziały Smart	2	-	2
Pozostałe punkty sprzedaży/obsługi klienta:			
Punkty pośredników finansowych (Open Finance, Expander i inne)	274	412	(138)
Lotniska	4	7	(3)
Centra handlowe i kina	70	17	53
Punkty kasowe (Billbird i Brinks)	11	20	(9)
Bankomaty własne	93	115	(22)

6.2 Bankowość Internetowa i Telefoniczna

Bankowość Mobilna

W 2013 roku podjęto szereg działań mających na celu popularyzację bankowości mobilnej Citi Mobile. Oprócz akcji promocyjnych oraz konkursów Bank wprowadził w I półroczu 2013 roku we wszystkich oddziałach „mobilne stanowiska”, dzięki którym klienci Banku mogli poznać aplikację i nauczyć się jej obsługi pod okiem doradcy. W II półroczu 2013 roku Bank udostępnił aplikację na iPad („Citi Handlowy for iPad”), która szybko znalazła się na pierwszym miejscu najczęściej pobieranych aplikacji w kategorii „finanse” w polskim App Store (od momentu jej udostępnienia aplikacja odnotowała ponad 6,4 tys. pobrań).

Na koniec 2013 roku liczba aktywnych użytkowników bankowości mobilnej Citi Mobile, czyli takich którzy przynajmniej raz w miesiącu skorzystali z bankowości mobilnej wyniosła 51 tys., co stanowi wzrost o 74% w stosunku do poziomu osiągniętego na koniec 2012 roku. Udział aktywnych użytkowników bankowości mobilnej względem całego portfela klientów Citi Handlowy sięgnął na koniec 2013 roku 7%, co stanowi wzrost o 4 p.p. względem analogicznego okresu 2012 roku.

Od udostępnienia bankowości mobilnej Citi Mobile w maju 2010 roku aplikację pobrało i dokonało przynajmniej jednego zalogowania 170 tys. użytkowników.

W 2013 roku rosnącą popularnością cieszyła się usługa Fotokasa, umożliwiająca dokonywanie szybkich płatności faktur VAT poprzez skanowanie kodów 2D. W 2013 roku klienci dokonali 18 tys. transakcji FotoKasą na łączną kwotę 3,4 mln zł (wzrost o 378% pod względem liczby transakcji i o 475% pod względem wartości transakcji w porównaniu do 2012 roku).

Bankowość Internetowa

W efekcie działań mających na celu rozpowszechnienie bankowości internetowej jako kanału kontaktu z Bankiem i dystrybucji produktów bankowych, liczba aktywnych użytkowników Citibank Online, czyli takich, którzy przynajmniej raz w miesiącu zalogowali się do serwisu transakcyjnego on-line, wyniosła na koniec 2013 roku 316 tys., co stanowi wzrost o 9% w porównaniu z końcem 2012 roku.

Udział aktywnych użytkowników Citibank Online względem całego portfela klientów Banku na koniec 2013 roku wyniósł 41%, tj. wzrósł o 6 p.p. względem poziomu osiągniętego na koniec 2012 roku.

W 2013 roku odnotowano także wzrost liczby aktywnych użytkowników cyfrowych, czyli takich którzy przynajmniej raz w miesiącu skorzystali z bankowości internetowej (Citibank Online lub bankowości mobilnej Citi Mobile i Citi Handlowy for iPad) na różnych urządzeniach. Na koniec 2013 roku ich liczba wyniosła 367 tys., co stanowi wzrost o 15% względem analogicznego okresu 2012 roku. Natomiast, udział aktywnych cyfrowych użytkowników względem całego portfela klientów Banku wyniósł na koniec 2013 roku 48%, tj. wzrósł o 10 p.p. względem końca 2012 roku.

Udział transakcji dokonanych za pomocą kanałów bankowości internetowej lub mobilnej względem ogółu transakcji bankowych na koniec 2013 roku wyniósł 93% i wzrósł o 4 p.p. względem analogicznego okresu 2012 roku.

Internetowe kanały akwizycji były w 2013 roku efektywnym kanałem pozyskiwania klientów dla Banku. Udział kanałów internetowych w całkowitej akwizycji kart kredytowych i pożyczek gotówkowych ukształtował się na poziomie odpowiednio 8% i 5%. W 2013 roku, do internetowych kanałów sprzedaży wprowadzone zostały również produkty depozytowe. Ich akwizycja internetowa stanowiła 10% całości akwizycji CitiGold oraz CitiForward.

W IV kwartale 2013 roku, w ramach bankowości internetowej udostępnione zostały klientom dwie nowe funkcjonalności: uruchomienie kampanii akwizycyjnych online dla klientów Gold oraz proces Online Fullfilment, umożliwiający klientom zawieranie umów z Bankiem na określone produkty (linia kredytowa, a wkrótce również pożyczka gotówkowa oraz konta osobiste) w systemie bankowości elektronicznej Citibank Online, bez konieczności wizyt w oddziale lub wysyłania dokumentów kurierem.

Media społecznościowe

W 2013 roku Bank kontynuował działalność w mediach społecznościowych pozostających istotnym kanałem kontaktu z klientami. Bank koncentrował się na poprawie jakości obsługi klientów, czego wynikiem było umożliwienie kontaktu z Rzecznikiem Klienta poprzez specjalnie do tego dedykowaną aplikację. Jednocześnie skróceniu do 31 minut uległ średni czas odpowiedzi na zapytania fanów poprzez serwis społecznościowy. Fanpage bankowy 'Citi Rabaty' odnotował na koniec 2013 roku ponad 110 tys. fanów w stosunku do 100 tys. fanów w analogicznym okresie 2012 roku. Z kolei działania podjęte na

portalu Facebook w ramach promocji bankowości mobilnej Citi Mobile zbudowały społeczność ponad 70 tys. fanów pod koniec 2013 roku, w stosunku do 60 tys. fanów pod koniec roku 2012.

6.3 Akwizycja pośrednia i bezpośrednia

Akwizycja bezpośrednia

W 2013 roku kanał sprzedaży bezpośredniej był głównym kanałem pozyskiwania nowych klientów dla Banku. W tym roku rozwinęto także sieć dystrybucji poprzez otwarcie kolejnych stoisk sprzedażowych w centrach handlowych i kinach, których liczba pod koniec roku wyniosła 70. Ekspansja ta była możliwa dzięki zaangażowaniu nowych agencji sprzedaży bezpośredniej i telesprzedaży.

W stosunku do roku poprzedniego liczba agentów sprzedaży bezpośredniej i telesprzedaży wzrosła o 26% i plany na rok 2014 zakładają dalszy jej rozwój i zwiększanie siły sprzedażowej o kolejne 35%.

Rozwojowi sieci towarzyszyły działania optymalizacyjne zarówno po stronie kosztowej, jak i po stronie procesów sprzedażowych, co razem przełożyło się na znaczny wzrost jednostkowej efektywności o 50% w porównaniu z analogicznym okresem poprzedniego roku. W planach na 2014 rok istotną rolę będzie odgrywała digitalizacja procesu sprzedaży, co oprócz dalszego zwiększenia efektywności powinno przełożyć się również na większą satysfakcję klientów.

Citibank at Work

Citibank@Work to kanał sprzedaży posiadający indywidualną ofertę produktów depozytowych oraz kredytowych skierowaną do pracowników przedsiębiorstw, które współpracują z Bankiem jako klienci Segmentu Bankowości Korporacyjnej.

W 2013 roku Citibank@Work zmienił strategię w zakresie sprzedaży rachunków koncentrując się na pozyskaniu klientów z segmentu CitiForward (z minimalnym wpływem na konto przekraczającym 5 tys. zł) oraz CitiGold.

W stosunku do 2012 roku, w 2013 udało się zwiększyć sprzedaż w segmencie CitiForward ponad pięciokrotnie przy stabilnym poziomie sprzedaży w segmencie CitiGold.

7. Zmiany w zakresie technologii informatycznych

W 2013 roku w obszarze technologii realizowane były projekty zapewniające rozwój stabilnej platformy technologicznej w obszarze bankowości detalicznej i korporacyjnej w ramach aktualnej strategii Banku oraz pozwalające uzyskać obniżenie kosztów w obszarze technologii przy jednoczesnej rozbudowie nowoczesnej oferty produktowej i poprawie jakości oferowanych usług. Procesy IT Banku realizowane są zgodnie z najlepszymi standardami, co w lutym 2013 roku zostało potwierdzone pozytywnym wynikiem audytu nadzorczego zgodności ze standardami: ISO 20000 (zarządzanie usługami IT), ISO 27001 (zarządzanie bezpieczeństwem informacji) oraz ISO22301 (zapewnienie ciągłości pracy).

W 2013 roku wprowadzone zostały poniższe rozwiązania:

- wdrożenie systemu UTP (Universal Trading Platform) do współpracy z nową platformą transakcyjną GPW;
- modernizacja systemów IT w ramach obszaru bankowości detalicznej;
- uruchomienie dwóch pierwszych nowoczesnych oddziałów w ramach nowego modelu sieci dystrybucji – Smart Branch w Galerii Katowice i Smart Branch w Galerii Mokotów;
- migracja pierwszych połączeń sieciowych dla usług B2B (Business to Business) do zmodernizowanej infrastruktury sieciowej B2B zgodnie z wymaganiami i potrzebami Banku oraz jego klientów (GPW);
- zakończona konsolidacja całego środowiska voice recording Banku dająca w efekcie jeden zintegrowany i spójny system nagrywania rozmów głosowych;
- wdrożenie nowego systemu SORBNET2 do rozliczeń wysokokwotowych prowadzonych przez NBP;
- budowa infrastruktury i rozwiązania systemowego umożliwiającego klientom korporacyjnym zlecenie i odbieranie przelewów pieniężnych on-line (Express Elixir);
- wdrożenie nowoczesnego systemu RCX oraz migracja wszystkich kanałów transakcyjnych z wycofywanego systemu RCS;

- migracja systemu Citiconvert do nowego systemu PTR zwiększającego możliwości przetwarzania danych transakcyjnych dla klientów korporacyjnych;
- udostępnienie kolejnych produktów na nowej innowacyjnej platformie Trade'owej (Trade Back End, Trade Front End, Trade Services) dla usług finansowania handlu (faktoring z regresem i bez regresu, akredytywa importowa, finansowanie dostawców) wraz z zaawansowanym modulem anty-fraud'owym;
- wdrożenie nowoczesnego systemu Sonar zastępującego Call Manager w obszarze Pionu Skarbu;
- dostosowanie systemów Banku do wymagań MasterCard Association odnośnie płatności krajowych;
- wdrożenie nowego procesu Online fulfillment umożliwiającego klientom detalicznym podpisywanie elektronicznych umów na produkty bankowe i co za tym idzie redukującego koszty operacyjne poprzez likwidację papierowych wersji umów.

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

- dostosowanie systemów Banku do nowych dyrektyw Unii Europejskiej: o wymogach kapitałowych CRD IV (Basel III) oraz o instrumentach pochodnych – EMIR;
- wdrożenie zintegrowanego systemu CitiRisk w sektorze zarządzania ryzykiem;
- kontynuacja rozwoju elektronicznej platformy dla usług finansowania handlu - wdrożenie kolejnych produktów (np. Finansowanie Dystrybutorów z regresem, Dyskonto Weksla, Handlowy Kredyt Rewolwingowy);
- projekt wdrożenia nowej wersji Citibank Online, którego celem jest modernizacja i rozszerzenie funkcjonalności platformy internetowej Banku wraz z nowymi produktami i usługami oraz prostym dla użytkownika interfejsem obsługi;
- wdrożenie nowej platformy ECS+ do obsługi kart komercyjnych dla klientów korporacyjnych oraz nowej wersji platformy Prime/Online do obsługi kart przedpłaconych;
- wymiana głównego systemu wspierającego prace Pionu Skarbu: Kondor+ na system eDealer celem obniżenia kosztów rozwoju i eksploatacji oraz unifikacji platform z partnerami regionalnymi;
- kontynuacja implementacji technologii SIP w kolejnych oddziałach Banku, zapewniająca wykorzystanie centralnych łącz telefonicznych w Warszawie zamiast lokalnych w oddziale celem optymalizacji modelu wsparcia operacyjnego oraz kosztów telekomunikacyjnych;
- Desktop Optimization Initiative – zwiększenie efektywności, unowocześnienie i optymalizacja środowiska komputerowego w Banku; wykorzystanie wirtualizacji środowiska, która w przyszłości wpłynie na zmniejszenie kosztów i zwiększenie bezpieczeństwa danych;
- CitiCash – wprowadzenie nowej platformy elektronicznej do obsługi produktów gotówkowych dla bankowości korporacyjnej;
- wdrożenie wymagań Rekomendacji D wydanej przez KNF w styczniu 2013, w zakresie udoskonalenia zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego; w czerwcu 2013 zakończona została analiza luk, wymagane modyfikacje zostaną zaimplementowane do końca 2014 roku.

8. Zaangażowania kapitałowe Grupy

Zaangażowania kapitałowe Banku podzielone są na portfele zaangażowań strategicznych i zaangażowań do zbycia. W 2013 roku Bank kontynuował obroną wcześniej politykę inwestycji kapitałowych. Jej wytycznymi dla portfela zaangażowań strategicznych były: maksymalizacja zysku w długim okresie czasu, wzrost udziałów rynkowych, rozwój współpracy z Bankiem oraz rozszerzanie oferty Banku, a dla portfela zaangażowań do zbycia - optymalizacja wyniku finansowego transakcji kapitałowych oraz minimalizacja ryzyka w obszarach wynikających z tych transakcji.

8.1 Portfel zaangażowań strategicznych

Spółki strategiczne obejmują podmioty prowadzące działalność w sektorze finansowym, dzięki którym Bank poszerza swoją ofertę produktową, zwiększa prestiż i wzmacnia pozycję konkurencyjną na rynku usług finansowych w Polsce.

Do spółek strategicznych zaliczamy również spółki infrastrukturalne prowadzące działalność na rzecz sektora finansowego. Bank posiada w nich udział mniejszościowy, ale mają one strategiczne znaczenie dla Banku ze względu na prowadzone przez spółki operacje oraz współpracę z Bankiem.

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

8.2 Portfel zaangażowań do zbycia

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

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

Celowe spółki inwestycyjne

Według stanu na 31 grudnia 2013 roku w skład Grupy wchodziły dwie spółki inwestycyjne, za pośrednictwem których Bank prowadził operacje kapitałowe. Działalność tych spółek była finansowana poprzez zwrotną dopłatę wspólnika do kapitału oraz z ich wyników finansowych. W efekcie realizowanej strategii ograniczenia działalności poprzez celowe spółki inwestycyjne, w dniu 26 lipca 2013 roku Bank zbył 100% udziałów w spółce Handlowy Investments II S.a.r.l. W efekcie tego nastąpiło usunięcie Handlowy Investments II S.a.r.l. z ksiąg Banku. W związku z zamiarem kontynuowania ograniczenia tej działalności przewiduje się, iż kolejne spółki inwestycyjne będą podlegały sukcesywnemu zbywaniu lub likwidacji.

Według informacji dostępnych w dniu sporządzania sprawozdania finansowego (wstępne niezaudytowane) podstawowe dane finansowe opisywanych podmiotów wg stanu na 31 grudnia 2013 roku przedstawiały się następująco:

Nazwa jednostki	Siedziba	Udział Banku w kapitale zakładowym spółki	Suma bilansowa 31.12.2013	Kapitał własny 31.12.2013	Wynik finansowy netto za 2013 rok
		%	tys. zł	tys. zł	tys. zł
Handlowy Inwestycje Sp. z o.o.	Warszawa	100,00	10 947	10 939	103
Handlowy Investments S.A.*	Luksemburg	100,00	44 041	43 278	(43)

* Dane finansowe Handlowy Investments S.A. pochodzą ze sprawozdania finansowego sporządzonego na dzień 28 lutego 2014 roku będącego dniem bilansowym jednostki.

9. Nagrody i wyróżnienia

W 2013 roku Bank, DMBH i Fundację Kronenberga uhonorowano prestiżowymi tytułami i nagrodami:

- Citi Handlowy po raz piąty z rzędu zwyciężył w rankingu FX brytyjskiego magazynu finansowego **Euromoney** z najwyższym udziałem w obrotach walutowych z klientami korporacyjnymi. Bank prawie dwukrotnie przebił zdobywcę drugiego miejsca. Pozycję lidera bank utrzymuje także w segmencie korporacji i instytucji finansowych gdzie wygrywa trzeci rok z rzędu;
- Citi Handlowy zajął drugie miejsce w rankingu **Euromoney Cash Management Survey 2013**, w którym oceniana była bankowość transakcyjna w Europie Środkowo-Wschodniej. Odnotował awans o dwie pozycje względem zeszłorocznej edycji. Cash Management Survey to prestiżowy ranking posiadający wieloletnią tradycję. Realizowany jest cyklicznie raz do roku, przez Euromoney Magazine, który w obecnej edycji badania zebrał informacje od 24 tys. międzynarodowych klientów korporacyjnych, ze wszystkich krajów świata;

- Po raz kolejny Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. doceniła dokonania Citi Handlowy na **polskim rynku kapitałowym** i przyznała nagrodę za największe obroty na rynku kasowym Treasury BondSpot Poland w 2013 roku. W Podsumowaniu Roku Giełdowego 2013 uhonorowany został również Dom Maklerski Citi Handlowy. Po raz piąty z rzędu DMBH otrzymał nagrodę za najwyższy udział w obrotach sesyjnych akcjami na rynku głównym, a po raz drugi wyróżnienie za najwyższy udział w obrotach obligacjami nieskarbowymi na wszystkich rynkach w ramach Catalyst. Zarząd GPW przyznał również DMBH po raz pierwszy nagrodę Brokera Roku 2013;
- Citi Handlowy jako pierwszy w Polsce bank otrzymał **certyfikat ISO 14001** i tym samym certyfikował swój system zarządzania środowiskiem w pełnym zakresie. Razem z Bankiem certyfikaty otrzymał Dom Maklerski Citi Handlowy oraz Citi Service Center. Certyfikat wydany został przez British Standard Institute i potwierdza wysoki poziom zarządzania środowiskowego. Obejmuje działania związane zarówno z usługami finansowymi, jak również bieżącą działalnością operacyjną;
- Top Rated, czyli najwyższą ocenę uzyskał Citi Handlowy w głównej kategorii "*Leading Clients*" (wiodący klienci), cyklicznego badania opinii klientów realizowanego przez prestiżowy tytuł **Global Custodian Magazine**. Magazyn uhonorował Bank za prowadzoną w Polsce działalność powierniczą w corocznym rankingu sporządzanym na podstawie ocen Klientów z całego świata. Citi Handlowy w kategorii Cross-Border Non Affiliated (średni i mniejsi klienci) otrzymał ocenę Commended, czyli Rekomendowany;
- Citi Handlowy po raz trzeci z rzędu otrzymał prestiżowy certyfikat **Top Employers**. Tym samym znalazł się w gronie organizacji o najwyższych standardach w dziedzinie HRM (Human Resources Management). Podobnie, jak w latach ubiegłych, niezależne badanie Instytutu Corporate Research Foundation (CRF) zweryfikowało kluczowe obszary zarządzania personelem, takie jak szkolenia i rozwój, warunki pracy i kultura firmy, czy wynagrodzenie i benefity;
- Citi Handlowy kolejny rok z rzędu wszedł na podium w kategorii "**Przyjazny Bank dla klienta tradycyjnego**". O pozycji w zestawieniu **Newsweeka** decydują rezultaty badań zrealizowanych metodą mystery shopper ("tajemniczy klient") przez audytorów MillwardBrown SMG/KRC. Banki oceniane są w trzech kategoriach: bank przyjazny dla tradycyjnego klienta, dla osób korzystających z bankowości internetowej oraz dla klienta bankowości mobilnej. Aby uzyskać medal w dziedzinie bankowości tradycyjnej należało dostać jak najwyższe noty za jakość obsługi, charakterystykę placówki oraz metody pozyskania i utrzymania klienta, skuteczność rozpoznania jego potrzeb i dopasowanie odpowiedniej oferty;
- **Respect Index** - Citi Handlowy po raz szósty znalazł się w składzie Respect Index. Jako jeden z dwóch banków konsekwentnie **utrzymuje się w zestawieniu od samego początku istnienia indeksu**. RESPECT Index jest pierwszym w Europie Środkowo-Wschodniej indeksem spółek odpowiedzialnych. O pojawieniu się w tym zestawieniu decyduje spełnienie wysokich standardów w zakresie ładu korporacyjnego (*corporate governance*) oraz ładu informacyjnego i relacji inwestorskich;
- 23 kwietnia ogłoszono wyniki **VII edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm Dziennika Gazety Prawnej**. Citi Handlowy obecny w zestawieniu od pierwszej edycji utrzymał wysoką pozycję w swojej branży (bankowość, sektor finansowy i ubezpieczeniowy) plasując się na drugim miejscu na podium. W zestawieniu ogólnym bank pozostał na miejscu 12, podobnie jak w roku ubiegłym. Ranking Odpowiedzialnych Firm został opublikowany po raz siódmy i jest jednym z bardziej prestiżowych tego typu zestawień w Polsce. Do tej pory, we wszystkich jego edycjach wzięło udział aż 150 przedsiębiorstw. W tegorocznej odsłonie, ankieta została przesłana do największych podmiotów na polskim rynku, które musiały odpowiedzieć na 60 pytań z pięciu obszarów CSR: odpowiedzialne zarządzanie i innowacyjność społeczna. Ankieta modyfikowana jest corocznie - z uwzględnieniem zmian zachodzących na rynku. W każdym obszarze do zdobycia jest maksymalnie 100 punktów - oznacza to, że wszystkie traktowane są jednakowo;
- Program Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy i Centrum Praw Kobiet "Budowanie Niezależności Finansowej Kobiet" znalazł się wśród 10 najlepszych praktyk, uhonorowanych w **konkursie "Wspólnie budujemy kapitał społeczny"**. Celem konkursu jest podkreślenie korzyści płynących we współpracy biznesu i sektora pozarządowego i jest on częścią projektu realizowanego przez Polską Konfederację Pracodawców Prywatnych "Lewiatan" i Deloitte w ramach platformy współpracy sektora organizacji pozarządowych i biznesu. Oprócz 10 najlepszych praktyk, wyróżniono także 26 projektów, wśród których znalazło się aż 6 koordynowanych przez Fundację Kronenberga przy Citi Handlowy;

- Aż 10 inicjatyw CSR Citi Handlowy zostało wyróżnionych przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu w 11 edycji raportu **"Odpowiedzialny Biznes w Polsce. Dobre Praktyki"**. Publikacja wydawana jest od 2002 i stanowi jedyne tego typu opracowanie, podsumowujące najważniejsze kwestie związane z działaniami biznesu w obszarze CSR;
- Citi Handlowy został wyróżniony w konkursie „**Liderzy Zrównoważonego Rozwoju**”, za program edukacji finansowej. Konkurs przeznaczony jest dla firm, które z powodzeniem łączą działalność biznesową z zasadami zrównoważonego rozwoju, a jego organizatorami są miesięcznik Forbes oraz firma doradcza PwC.

VI. Istotne czynniki ryzyka związane z działalnością Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A.

1. Istotne czynniki ryzyka i zagrożenia związane z otoczeniem Grupy

1.1 Gospodarka

Pod koniec 2013 roku amerykański bank centralny rozpoczął proces redukcji skupu aktywów, który dotychczas miał stosunkowo ograniczony wpływ na polskie aktywa, szczególnie w porównaniu do aktywów innych krajów rozwijających się. Jednak proces ten będzie kontynuowany, a ponadto istnieje ryzyko szybszej niż oczekuje rynek podwyżki stóp procentowych przez Fed. Gdyby wrażliwość inwestorów i aktywów gospodarek rozwijających się na te wydarzenia okazała się większa, wówczas mogłoby dojść do gwałtownego odpływu kapitału portfelowego z rynków wschodzących. Najprawdopodobniej takie zdarzenie nie ominęłoby także Polski, co mogłoby doprowadzić do znacznego wzrostu premii za ryzyko i rentowności obligacji skarbowych oraz osłabienia waluty. Perturbacje na rynkach finansowych gospodarek rozwijających się mogłyby doprowadzić do pogorszenia wskaźników zaufania i nastrojów wśród przedsiębiorstw i gospodarstw domowych jak również wiary w trwałość ożywienia gospodarczego i jego faktycznej skali.

Zagrożeniem dla polskiej gospodarki jest także możliwe zmniejszenie zapotrzebowania krajów rozwiniętych na import z krajów rozwijających się prowadzące do zmniejszenia nierównowag w handlu zagranicznym, tj. zmniejszenia nadwyżki w obrotach handlowych krajów rozwijających się oraz deficytu krajów rozwiniętych. Taka zmiana strukturalna może być związana ze stopniowym wygaszaniem korzyści płynących z procesów globalizacji i integracji w światowym handlu jak również rosnącą popularnością protekcyjizmu w kontekście obserwowanych w ostatnich latach problemów gospodarczych krajów rozwiniętych. W rezultacie kraje rozwijające się mogą w mniejszym stopniu skorzystać na ożywieniu gospodarczym w krajach rozwiniętych niż miało to miejsce w poprzednich kilku cyklach koniunkturalnych.

Istotnym ryzykiem dla światowego wzrostu gospodarczego pozostaje skala stopniowego spowolnienia gospodarczego w Chinach, szczególnie w kontekście istniejących nierównowag wewnętrznych, tj. wysokiego zadłużenia sektora prywatnego, jak również spadku potencjalnego tempa wzrostu. W przypadku znacznie wolniejszego wzrostu PKB w Chinach i na świecie negatywnie wpłynęłoby na wzrost PKB w Polsce, co pogorszyłoby sytuację finansową polskich przedsiębiorstw i gospodarstw domowych.

1.2 Ryzyka związane z regulacjami prawnymi

Wszelkie zmiany w polityce gospodarczej i systemie prawnym mogą mieć znaczny wpływ na sytuację finansową Grupy. Z punktu widzenia regulacji działalności sektora bankowego, szczególne znaczenie mają ustawy, a także akty wykonawcze do nich, w tym rozporządzenia Ministra Finansów, uchwały Zarządu Narodowego Banku Polskiego („NBP”) oraz zarządzenia Prezesa NBP i uchwały Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”) oraz rekomendacje nadzorcze.

Wśród wyżej wskazanych regulacji jako najważniejsze można wymienić:

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

- podatki i inne świadczenia o podobnym charakterze;
- ustawa z dnia 7 lipca 2005 roku o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw ograniczających maksymalne oprocentowanie od kredytu konsumenckiego i maksymalne kwoty opłat związanych z tym kredytem;
- ograniczenia w udzielaniu kredytów walutowych zabezpieczanych hipotecznie wynikające z Rekomendacji S oraz Rekomendacji S(II) Komisji Nadzoru Bankowego;
- ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów;
- ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- ustawa z dnia 16 listopada 2000 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- ustawa z dnia 29 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim;
- ustawa z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim;
- ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
- ustawa z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi oraz planowana na 2014 rok nowelizacja tej ustawy;
- ustawa z dnia 6 grudnia 2013 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z określeniem zasad wypłaty emerytur ze środków zgromadzonych w otwartych funduszach emerytalnych;
- ustawa z dnia 14 grudnia 1994 roku o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (BFG) – w dniu 4 października 2013 roku weszła w życie ustawa z dnia 26 lipca 2013 roku o zmianie ustawy o BFG oraz niektórych innych ustaw. Na jej mocy BFG, działając na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, będzie mógł udzielać bankom krajowym, które przeprowadzają postępowanie naprawcze, gwarancji zwiększania funduszy własnych (tzw. gwarancji rekaptalizacyjnej). Środki na ten cel pochodzić będą z funduszu stabilizacyjnego, który zostanie utworzony jako nowy fundusz własny BFG. Fundusz stabilizacyjny tworzony będzie z opłaty ostrożnościowej wnoszonej przez podmioty objęte systemem gwarantowania (tj. banki). Wysokość opłaty ostrożnościowej będzie ustalana jako iloczyn stawki nieprzekraczającej 0,2% i podstawy naliczania opłaty rocznej. Wysokość stawki opłaty ostrożnościowej na dany rok, w w/w granicach, będzie ustalana przez Radę Bankowego Funduszu Gwarancyjnego przy uwzględnieniu sytuacji w sektorze finansowym oraz jego otoczeniu makroekonomicznym;
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 648/2012 z dnia 4 lipca 2012 roku oraz rozporządzenia wykonawcze do ww. Rozporządzenia wydane przez Komisję Europejską. Rozporządzenie wraz z aktami wykonawczymi nakłada na strony transakcji pochodnych OTC dodatkowe prawa i obowiązki, które mają zapewnić zwiększone bezpieczeństwo i przejrzystość tych transakcji. Rozporządzenie co do zasady (z określonymi wyjątkami) dotyczy transakcji pochodnych OTC tj. transakcji zawieranych poza rynkiem regulowanym. Obowiązki wynikające z powyższej regulacji dotyczą nie tylko profesjonalnych instytucji finansowych takich jak banki, czy domy maklerskie, ale również każdego podmiotu będącego przedsiębiorcą zawierającego transakcje pochodne.
- Rekomendacja T Komisji Nadzoru Finansowego dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych;
- Rekomendacja I dotycząca zarządzania ryzykiem walutowym w bankach oraz zasad dokonywania przez banki operacji obciążonych ryzykiem walutowym;
- Rekomendacja M Komisji Nadzoru Finansowego dotycząca zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach.

Regulacje, które mogą mieć wpływ na działalność Banku w kolejnych okresach:

- Rekomendacja U Komisji Nadzoru Finansowego - 30 grudnia 2013 roku Urząd Komisji Nadzoru Finansowego przedstawił do konsultacji projekt Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance. Rekomendacja ma zostać wprowadzona nie później niż do dnia 1 listopada 2014 roku. Jej przyjęcie może mieć istotny wpływ na sposób dystrybucji produktów ubezpieczeniowych przez banki, relacje z klientami, zarządzanie polityką bancassurance i jej monitorowanie. Główne zagadnienia będące przedmiotem rekomendacji obejmują: uregulowanie obowiązków zarządu i rady nadzorczej w zakresie wprowadzenia w życie i realizacji polityki w zakresie bancassurance, zasady prowadzenia działalności banków na warunkach, które nie powodują wystąpienia konfliktu interesów (w szczególności jednoczesnego, faktycznego występowania jako ubezpieczającego i pośrednika ubezpieczeniowego), wymóg jednoznacznego wskazywania klientowi w jakiej roli bank występuje (pośrednika czy ubezpieczającego), zasady prowadzenia przez bank rzetelnej polityki informacyjnej wobec klienta, zapewnienie klientowi możliwości wyboru produktu ubezpieczeniowego oraz zakładu ubezpieczeń, z którego usług zamierza skorzystać, zapewnienie klientowi lub jego spadkobiercom możliwości bezpośredniego

dochodzenia roszczeń w sytuacji kiedy bank podejmie decyzję o nieskorzystaniu z uprawnienia do dochodzenia wypłaty świadczenia od zakładu ubezpieczeń, wymóg, aby wynagrodzenie banku z tytułu oferowania produktów ubezpieczeniowych było ustalane w odpowiedniej proporcji do wysokości ponoszonych przez bank kosztów, wymóg posiadania przez bank efektywnego systemu kontroli wewnętrznej w zakresie bancassurance (w tym monitorowanie procesów związanych z oferowaniem produktów ubezpieczeniowych oraz stosowanie odpowiedniego sposobu rozliczania przychodów związanych z ich oferowaniem);

- Rekomendacja D dotycząca zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w bankach. Rekomendacja zastąpiła poprzednią Rekomendację D. W stosunku do poprzedniej wersji Rekomendacji D wprowadzono zapisy dotyczące m.in. zarządzania danymi (w tym ich jakością), zasad współpracy pomiędzy obszarami biznesowymi i technicznymi, systemu informacji zarządczej obszarów technologii informacyjnej i bezpieczeństwa teleinformatycznego oraz tzw. „przetwarzania w chmurze” (ang. cloud computing). Zaktualizowano i doprecyzowano również oczekiwania nadzorcze dotyczące m.in. planowania strategicznego w obszarze technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego, wdrażania nowych i modyfikacji istniejących rozwiązań informatycznych, współpracy z zewnętrznymi dostawcami usług oraz zarządzania ryzykiem związanym z bezpieczeństwem środowiska teleinformatycznego;
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36/UE z dnia 26 czerwca 2013 roku (dalej „Dyrektywa CRD IV”) w sprawie warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi, zmieniająca dyrektywę 2002/87/WE i uchylająca dyrektywy 2006/48/WE oraz 2006/49/WE Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (dalej „Rozporządzenie CRR”) - w Dyrektywie CRD IV mówi się między innymi o kwestiach związanych z tworzeniem banków, buforach kapitałowych, nadzorze, zarządzaniu i ładzie korporacyjnym banków i firm inwestycyjnych. W Rozporządzeniu CRR znajdują się regulacje dotyczące m.in. funduszy własnych, wymogów kapitałowych, płynności i lewarowania. Dyrektywa wymaga transpozycji do polskiego prawa, natomiast Rozporządzenie będzie obowiązywało bezpośrednio we wszystkich państwach członkowskich UE. Dyrektywa ma być przeniesiona do prawa krajowego do 1 stycznia 2014 roku. Tego samego dnia zacznie również obowiązywać Rozporządzenie CRR, którego przepisy zastąpią przepisy krajowe odpowiadające przepisom Rozporządzenia. W związku z tym, większość regulacji ostrożnościowych w krajach członkowskich UE zostanie uchylona. KNF opracowuje projekt nowelizacji ustawy - Prawo bankowe. Zostaną nim objęte nowe przepisy Dyrektywy CRD IV, oraz te, które w tej Dyrektywie uległy zmianie. Zostaną też usunięte przepisy, które znalazły się w Rozporządzeniu CRR. Na podstawie Rozporządzenia i Dyrektywy przewidziane jest wdrażanie w kolejnych latach tzw. standardów technicznych.

1.3 Konkurencja w sektorze bankowym

W I kwartale 2013 roku tempo wzrostu gospodarczego osiągnęło najniższy poziom od I kwartału 2009 roku. Oznaki stopniowego ożywienia przyniosła dopiero druga połowa roku. Wraz z historycznie niskim poziomem stóp procentowych stworzyło to niekorzystne warunki dla działalności sektora finansowego. Presja na wyniki finansowe banków znalazła swoje odzwierciedlenie w działaniach ograniczających koszty oraz wprowadzaniu zmian w tabelach opłat i prowizji. Nie wystarczyło to jednak by w pełni zrekompensować czynniki negatywne, co skutkowało umiarkowanym pogorszeniem wskaźnika efektywności działania.

2014 rok przyniesie dodatkowe wyzwania dla przychodów sektora bankowego na skutek spadku stawek interchange oraz wprowadzonej na koniec 2013 roku dodatkowej opłaty na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Szansą dla banków będzie natomiast spodziewany wzrost akcji kredytowej w kredytach konsumpcyjnych i korporacyjnych.

Ostatnie lata przyniosły wzmożoną aktywność na rynku fuzji i przejęć w sektorze finansowym. Próby kontynuacji tego trendu napotkają najprawdopodobniej na opór ze strony regulatora, który określa obecny poziom koncentracji na rynku bankowym jako „bliski optimum”. Prawdopodobne pozostają natomiast fuzje pośród mniejszych graczy, którzy poszukiwać będą poprawy efektywności poprzez osiągnięcie adekwatnej skali działalności.

Konkurencja ze strony niebankowych firm pożyczkowych działających w oparciu o mniej restrykcyjne regulacje niż banki stanowi rosnące zagrożenie dla sektora bankowego. Brak możliwości zweryfikowania rzeczywistego poziomu zadłużenia kredytobiorców w firmach niebankowych, a co za tym idzie niepełna

ocena ich zdolności kredytowej może potencjalnie prowadzić do nadmiernego zadłużenia się klienta i zaprzestania regulowania wymagalnych rat kredytowych. Tym samym działalność takich instytucji stanowi potencjalne ryzyko dla jakości portfela kredytowego banków.

Pomimo nasilającej się konkurencji oraz powolnego ożywienia gospodarczego polski sektor bankowy pozostaje atrakcyjnym rynkiem o wysokiej rentowności.

2. Istotne czynniki ryzyka i zagrożenia związane z Grupą i jej działalnością

2.1 Ryzyko płynności

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

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

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

Baza depozytowa Banku jest stabilna i zdywersyfikowana. Ponadto Bank posiada duży portfel płynnych papierów wartościowych, dobrą dostępność do środków na rynku międzybankowym oraz wysokie fundusze własne. Poziom ryzyka płynności w 2013 roku był niski.

2.2 Ryzyko walutowe

Bank dokonuje operacji walutowych w imieniu klientów oraz na rachunek własny, utrzymując się w ramach ustalonych limitów na otwarte pozycje walutowe. W związku z tym Bank ponosi ryzyko walutowe. Za kontrolę ryzyka walutowego odpowiedzialny jest Departament Ryzyka Rynkowego, współpracujący z Pionem Skarbu zarządzającym płynnością i pozycją walutową. W roku 2013 ryzyko rynkowe pozycji własnych Banku kształtowało się na niskim poziomie.

2.3 Ryzyko stopy procentowej

Podobnie jak inne polskie banki, Bank jest narażony na ryzyko wynikające z niedopasowania terminów zmian stóp procentowych aktywów i finansujących je pasywów (ryzyko luki terminów przeszacowania), jak również wrażliwości wartości dłużnych papierów wartościowych oraz instrumentów pochodnych opartych o stopy procentowe na zmiany rynkowych stóp procentowych (ryzyko ceny). W aspekcie ryzyka luki przeszacowania ryzyko stopy procentowej może wystąpić w przypadku braku możliwości zrekompensowania spadku dochodów z tytułu obniżki stóp procentowych naliczanych od udzielonych kredytów poprzez obniżenie poziomu odsetek wypłacanych deponentom. Analogicznie, ryzyko dotyczy także sytuacji, gdy nie jest możliwe rekompensowanie wzrostu oprocentowania naliczanego deponentom poprzez podniesienie stóp oprocentowania naliczanych kredytobiorcom. W aspekcie ryzyka ceny, ryzyko stopy procentowej może wystąpić w przypadku negatywnego oddziaływania zmian rynkowych stóp procentowych na wycenę instrumentów portfela handlowego i w efekcie na wynik finansowy Banku oraz na wartość portfela papierów wartościowych dostępnych do sprzedaży obniżając fundusze własne Banku. Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej należy do zadań Komitetu ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku, który m.in. tworzy politykę cenową Banku w odniesieniu do ryzyka stopy procentowej. Poziom ryzyka stopy procentowej w roku 2013 kształtował się w przedziale średnim do wysokiego w przypadku portfeli handlowych oraz w przedziale średnim w przypadku portfeli bankowych.

2.4 Ryzyko kredytowe i ryzyko kontrahenta

Ryzyko kredytowe i ryzyko kredytowe kontrahenta to potencjalna strata powstała w wyniku niezdolności klienta do uregulowania umownych zobowiązań wskutek niewypłacalności lub innych przyczyn, po uwzględnieniu zabezpieczenia, ochrony kredytowej nierzeczywistej oraz innych umów ograniczających stratę. W przypadku ryzyka kontrahenta wielkość ekspozycji Banku jest zmienna w czasie. Brak rozliczenia transakcji w terminie naraża Bank na dodatkowe ryzyko zmiany wartości kontraktu. Bank ustanawia limity na podejmowane ryzyko kredytowe i ryzyko kontrahenta na poziomie ekspozycji wobec podmiotu lub grupy powiązanych podmiotów gospodarczych. Dodatkowo ustanawiane są limity portfelowe wspierające proces zarządzania i bieżącego monitorowania portfela kredytowego. Proces aktywnego zarządzania jakością portfela obejmuje nadawanie ekspozycjom nie tylko odpowiedniego ratingu, ale również nadawanie im właściwej wewnętrznej klasyfikacji, rozpoznawanie utraty ich wartości oraz stosowanie odpowiednich działań naprawczych bądź windykacyjnych. Bank tworzy wymagane przepisami odpisy z tytułu utraty wartości ekspozycji kredytowych. Zdaniem Zarządu, obecny poziom odpisów z tytułu utraty wartości jest właściwy. W związku z możliwością zmiany warunków zewnętrznych lub zaistnienia innych okoliczności, które mogłyby negatywnie wpłynąć na klientów, nie ma pewności, że w przyszłości konieczność tworzenia odpisów z tytułu utraty wartości stosownych do istniejącego portfela kredytowego nie będzie miała negatywnego wpływu na sytuację finansową Banku, oraz że istniejący poziom odpisów z tytułu utraty wartości i zabezpieczenia okażą się wystarczające dla pokrycia możliwych strat z działalności kredytowej.

2.5 Ryzyko operacyjne

Ryzyko operacyjne definiowane jest jako ryzyko poniesienia strat w wyniku niewłaściwych lub zawodnych procesów wewnętrznych, czynników ludzkich, systemów technicznych lub zdarzeń zewnętrznych. Obejmuje ono ryzyko utraty reputacji związane z praktykami biznesowymi oraz rynkowymi oraz ryzyko prawne i ryzyko braku zgodności z wymogami prawnymi i regulacyjnymi. Bank zarządza ryzykiem operacyjnym w swojej działalności na podstawie przyjętej definicji zbieżnej z podaną powyżej.

Poziom apetytu na ryzyko operacyjne został w Banku określony jako niski, w związku z czym rodzina ryzyk operacyjnych (w tym ryzyka technologicznego i technicznego, outsourcingu, nadużyć/defraudacji, prania pieniędzy, bezpieczeństwa informacji, zdarzeń zewnętrznych [ciągłości działania], podatkowe i rachunkowe, produktu, braku zgodności, prawnego oraz modeli) zarządzana jest w głównej mierze poprzez skuteczne środowisko kontroli oraz zaangażowanie wyspecjalizowanych jednostek w zarządzanie poszczególnymi kategoriami ryzyka.

Bank zarządza ryzykiem operacyjnym przy pomocy narzędzi, technik oraz systemów i aplikacji, których skuteczność jest regularnie weryfikowana, potwierdzana i rozszerzana.

W celu stworzenia spójnego, skutecznego i ukierunkowanego na wartość dodaną systemu kontroli, oceny, monitoringu, pomiaru i sprawozdawczości dotyczącej ryzyka operacyjnego oraz zapewnienia ogólnej skuteczności środowiska kontroli wewnętrznej, w Banku została wdrożona Polityka zarządzania ryzykiem operacyjnym. Dla oceny skuteczności mechanizmów kontrolnych w Banku funkcjonuje również proces samooceny ryzyka operacyjnego.

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

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

W 2013 roku kontrole wewnętrzne funkcjonowały zgodnie z oczekiwaniami i były skuteczne w ograniczaniu kluczowych ryzyk operacyjnych. Słabości i problemy identyfikowane w procesach kontrolnych nie miały znaczącego wpływu na osiąganie celów biznesowych. Efektywne środowisko kontrolne pozwala na unikanie powtarzania się problemów i strat.

Łączna kwota strat operacyjnych brutto, odnotowanych w 2013 roku stanowi 0,71% przychodów 2013 roku (wskaźnik dotyczy strat uwzględnionych w wyniku finansowym).

VII. Perspektywy rozwoju Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A.

1. Ogólne cele rozwoju Grupy

W 2013 roku Bank kontynuował przyjętą w 2012 roku Strategię na lata 2012-2015. Jest ona oparta na dotychczasowych czterech filarach: segmentacji klientów, modelu biznesowym, jakości i innowacjach oraz efektywności.

Grupa podejmuje szereg inicjatyw mających na celu zwiększenie atrakcyjności oferowanych usług skupiając się w szczególności na obszarach, w których posiada istotną przewagę konkurencyjną. Podejmowane inicjatywy dotyczą w dużej mierze rynku kart kredytowych oraz obsługi klientów zamożnych, natomiast w segmencie przedsiębiorstw obsługi firm globalnych oraz największych przedsiębiorstw krajowych. Ponadto istotnymi obszarami pozostają rynek wymiany walut, bankowości transakcyjnej oraz powiernictwa papierów wartościowych, a także instytucjonalnej działalności maklerskiej.

Dla Grupy priorytetem pozostaje efektywna akwizycja nowych klientów z rynków docelowych oraz pogłębienie relacji z obecnymi klientami. Zarówno w segmencie bankowości przedsiębiorstw, jak i bankowości detalicznej Bank koncentruje się na pozyskiwaniu rachunków operacyjnych.

Innowacje oraz najwyższa jakość obsługi są filarem sukcesu przyjętej przez Bank strategii. Dzięki stałemu wzbogacaniu oferty innowacyjnymi rozwiązaniami wychodzącymi na przeciw potrzebom i oczekiwaniom klientów, Bank jest w stanie efektywnie konkurować na rynku usług finansowych i wyznaczać nowe trendy rozwoju sektora bankowego.

Mając na uwadze zmieniające się potrzeby i oczekiwania klientów Bank koncentruje się na optymalizacji sieci dystrybucji opartej na nowej koncepcji placówek typu Smart zlokalizowanych w dużych aglomeracjach, wspomaganych przez kanały zdalne. Poprzez inwestycje w rozwój technologii, Bank dąży do zwiększenia sprzedaży produktów za pomocą rozwiązań mobilnych.

Głównym celem Grupy pozostaje budowanie wartości Banku poprzez wzrost efektywności operacyjnej oraz wykorzystanie przewagi rynkowej wynikającej z silnej pozycji kapitałowej i wysokiej płynności gwarantujących bezpieczeństwo klientom oraz zaufanie do instytucji. Dalsza poprawa jakości usług i procesów oraz inwestycje w nowe technologie pozwolą na opracowywanie i wdrażanie przełomowych innowacji, które umocnią rynkową pozycję Banku. Wartością dodaną dla klientów będzie efektywne wykorzystanie globalnego charakteru Citi Handlowy umożliwiającego dostęp do usług Banku na całym świecie.

1.1 Bankowość przedsiębiorstw

W obszarze bankowości przedsiębiorstw Bank planuje utrzymać wiodącą pozycję w segmencie międzynarodowych korporacji oraz największych firm lokalnych, jak również wzmocnić swoją pozycję wśród firm sektora MSP. W tym celu planowane jest pozyskanie nowych klientów oraz rozszerzenie współpracy z obecnymi klientami wybranych branż, jak również zapewnienie wsparcia dla klientów przewidujących ekspansję regionalną lub międzynarodową (inicjatywa Emerging Market Champions). Celem Banku jest zostanie Partnerem Strategicznym dla polskich przedsiębiorstw i aktywne działanie na rzecz ekspansji polskiego przemysłu. Długoterminową ambicją Banku jest osiągnięcie statusu głównego banku dla firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. W zakresie oferty produktowej, Bank planuje także utrzymać wiodącą pozycję na rynku walutowym, produktów zarządzania środkami finansowymi oraz instytucjonalnej działalności maklerskiej.

Celem Banku jest uzyskanie lepszej efektywności poprzez doskonalenie procesów, koncentracja na innowacjach oraz podnoszenie jakości usług. W zakresie bankowości transakcyjnej Bank będzie nadal rozszerzał ofertę produktów dla klientów korporacyjnych w celu wspierania pozyskiwania nowych klientów i maksymalizację udziału w portfelu klientów istniejących. Produkty finansowania handlu będą odgrywały kluczową rolę w pozyskiwaniu nowych klientów z możliwościami cross-sellingu w obszarze zarządzania środkami finansowymi. Bank dąży do skrócenia cyklu dostarczania na rynek innowacyjnych rozwiązań.

1.2 Działalność maklerska

DMBH specjalizuje się w obsłudze krajowych oraz zagranicznych inwestorów instytucjonalnych, dlatego aktywność na rynku kapitałowych tych grup jest kluczowa dla działalności biura. Kluczowym czynnikiem, który może mieć istotny wpływ na pozycję DMBH jest potencjalne zmniejszenie transferu nowych środków do Otwartych Funduszy Emerytalnych wskutek wprowadzenia dobrowolności w II filarze oraz stopniowego przesuwania zebranych środków do ZUS, dla tych członków OFE, którzy mają 10 lub mniej lat do

osiągnięcia wieku emerytalnego (w ramach tzw. suwaka bezpieczeństwa). Z drugiej strony, rekordowo niskie stopy procentowe powinny pozytywnie wpłynąć na kontynuację napływów nowych środków do krajowych funduszy akcyjnych, wspierając tym samym popyt na akcje ze strony tego segmentu.

1.3 Bankowość detaliczna

Bank będzie nadal koncentrować się na tych segmentach klientów i produktach, w których posiada przewagę konkurencyjną. Oznacza to dalszy wzrost w obszarach zarządzania majątkiem (*wealth management*) i bankowości relacyjnej.

W obszarze produktów depozytowych Bank będzie koncentrował się na pozyskiwaniu aktywnych klientów, przede wszystkim z segmentu CitiGold oraz dostarczaniu im najwyższych standardów obsługi. Kontynuowana będzie polityka premiowania klientów budujących pełną relację depozytowo-inwestycyjną z Bankiem, poprzez oferowanie lepszych stawek oprocentowania na koncie oszczędnościowym lub na lokatach. Wsparciem dla działań akwizycyjnych w obszarze detalicznych produktów depozytowych będą także planowane zmiany w obsłudze Mikroprzedsiębiorstw, polegające na odświeżeniu oferty i usprawnieniu procesów.

Duży nacisk położony będzie także na rozwój bankowości globalnej (otwieranie rachunków w innych krajach) oraz cech produktów i usług, które umożliwiają dokonywanie transakcji na całym świecie.

Citi Handlowy jako lider w obszarze kart kredytowych pracuje nad wprowadzeniem nowych, innowacyjnych kart kredytowych, które będą jeszcze lepiej dostosowane do zmieniających się potrzeb klientów. W kolejnych okresach Bank będzie także kontynuował rozwój oferty kart kredytowych dostępnych za pośrednictwem kanałów internetowych.

W zakresie pożyczki gotówkowej w 2014 roku Bank będzie kontynuował strategię optymalizacji procesu udzielania produktu. Działania optymalizujące obejmą przede wszystkim proces udostępniania pożyczki za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Citibank Online.

W 2014 roku Bank będzie kontynuował rozwój sieci oddziałów detalicznych w kierunku innowacyjnego modelu tzw. Bankowego Ekosystemu Smart. Bankowość Smart to nowoczesny model obsługi i sprzedaży produktów bankowych, który opiera się na efektywnym i elastycznym wykorzystaniu kanałów sprzedaży, od bankowości internetowej do oddziału flagowego. Model ten zakłada unowocześnienie wyglądu placówek, innowacyjną technologię wspierającą procesy sprzedażowe i zwiększenie możliwości samoobsługi przez klienta. Integralnym elementem tego modelu jest lokalizacja placówek w miejscach, gdzie najczęściej przebywają klienci Citi Handlowy. Bank planuje, iż do końca 2014 roku będzie funkcjonować 25 placówek typu Smart.

VIII. Zaangażowanie społeczne i mecenat kulturalny Banku

1. Społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR)

Bank jest instytucją o wysokim poczuciu odpowiedzialności społecznej, wrażliwą na potrzeby swoich partnerów, zarówno biznesowych, jak i społecznych. Wszystkie działania Banku podejmowane są w interesie jego klientów, a także społeczności, w których funkcjonuje.

Aktywności Banku w zakresie CSR obejmują miejsce pracy i otoczenie rynkowe, społeczności lokalne, a także ochronę środowiska. Celem strategicznym jest zdobycie pozycji firmy wyznaczającej standardy korporacyjnej odpowiedzialności społecznej (CSR – Corporate Social Responsibility), zarówno na zewnątrz, jak i wewnątrz organizacji. Kontynuowane są inwestycje wspierające społeczności lokalne, realizowane dla dobra publicznego w takich dziedzinach, jak edukacja finansowa, promocja przedsiębiorczości, rozwój lokalny i ochrona dziedzictwa kulturowego. Misja Banku w tym obszarze realizowana jest za pośrednictwem Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy założonej w 1995 roku, która ma w swoim dorobku wiele wyjątkowych programów.

Społeczne zaangażowanie Banku jest doceniane w niezależnych rankingach i zestawieniach, takich jak Respect Index, czy Ranking Firm Odpowiedzialnych Społecznie (więcej informacji o wyróżnieniach z zakresu CSR znajduje się na str. 47 niniejszego raportu).

1.1 Relacje z klientami – praktyki rynkowe

Misją Banku jest odegranie wiodącej roli w sektorze bankowym w Polsce poprzez oferowanie światowej klasy produktów i wysokiej jakości usług klientom krajowym i międzynarodowym. W związku z tym podejmowanych jest szereg działań skierowanych do klientów. Kluczową rolę w tym procesie odgrywa dialog z klientem. Celem Banku jest skoncentrowanie się na potrzebach klienta i elastyczne odpowiadanie na nie tak, by w konsekwencji w relacji z klientem postrzegany był jako zaufany partner.

Rzetelna informacja – etyka reklamy

W Banku zostały wypracowane i wdrożone zasady przejrzystej komunikacji z klientem. Obejmują one m.in. rzetelne i przejrzyste informowanie o produktach; czytelność umów; klarowne informowanie o kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach. Taki sposób prezentowania oferty ma ułatwić klientowi dokonanie świadomego wyboru. Pracownicy znają i postępują zgodnie z zasadami przejrzystej komunikacji. Politykę i standardy wysokiej obsługi Klienta, reklamacji oraz odpowiedzialnego marketingu w Banku regulują wewnętrzne akty normatywne m.in. „Kodeks Etyki Reklamy” oraz „Etyczne Praktyki Biznesowe Banku Handlowego w Warszawie S.A.”

Badania satysfakcji klientów

Bank przeprowadza regularne badania opinii klientów zarówno w części korporacyjnej jak i detalicznej. Głównym wskaźnikiem mierzącym jakość usług jest NPS (Net Promoter Score). NPS jest wskaźnikiem opartym o pytanie dot. rekomendacji banku. Badaniami obejmowane są wszystkie segmenty klientów Banku, najważniejsze kanały kontaktu (tj. bankowość elektroniczna, obsługa telefoniczna, oddziały) „momenty prawdy” (newralgiczne momenty styku klienta z bankiem np. reklamacja, zakup produktu). Treść kwestionariuszy ustalana jest w porozumieniu ze wszystkimi jednostkami Banku zaangażowanymi w proces obsługi klienta, ale także w tworzenie produktów i usług dla klientów.

Wyniki badań poddawane są analizie, na podstawie której ustalany jest plan działania dla zwiększenia zadowolenia klientów. Efektem ciągłej pracy jest m.in. wysoki wynik w badaniu wykonanym przez niezależną agencję TNS OBOP. Bank osiągnął w nim najwyższy wynik NPS w segmencie klientów CitiGold, który wyniósł 57%.

Reklamacje

Bank pozostaje liderem wśród instytucji finansowych w zakresie szybkości rozpatrywania reklamacji. Znakomita większość reklamacji w obszarze Bankowości Detalicznej rozpatrywana jest w ciągu 3-4 dni, podczas gdy standard rynkowy wynosi od 14 do 30 dni roboczych. Na podstawie analizy reklamacji Bank podejmuje szereg inicjatyw na rzecz poprawy jakości obsługi klienta.

W Banku działa Rzecznik Klienta, którego rolą jest reprezentowanie interesów klienta wewnątrz organizacji. Wpływają do niego nie tylko reklamacje czy skargi, ale także zgłoszenia klientów obejmujące propozycje zmian. Wszystkie one są analizowane przez Rzecznika i tam gdzie to możliwe, wykorzystywane w celu usprawnień i podniesienia jakości świadczonych usług. Klienci informowani są o sposobie wykorzystania wniesionych przez nich uwag i sugestii.

Ochrona danych i prywatność klientów

Bank zobowiązuje się do ochrony prywatnych i poufnych informacji na temat swoich klientów oraz do właściwego ich wykorzystywania. Zasady te opisane są w wewnętrznym dokumencie „Zasady ochrony danych osobowych w Banku Handlowym w Warszawie S.A.”. Bank gromadzi, przechowuje i przetwarza dane osobowe klientów w sposób określony przez prawo krajowe mając na celu oferowanie klientom produktów i usług lepiej spełniających ich potrzeby finansowe oraz umożliwiających osiąganie celów finansowych. Mając to na uwadze, Bank dokłada wszelkich starań, aby wdrażać i utrzymywać odpowiednie systemy i technologie oraz właściwie szkolić pracowników mających dostęp do takich informacji. Dostawcy, z których usług korzysta Bank, podobnie mają obowiązek ochrony poufnego charakteru danych, w tym danych osobowych oraz poufnych, które od niego otrzymują. Bank przestrzega również własnych rygorystycznych norm i regulacji wewnętrznych dotyczących poufnego charakteru i bezpieczeństwa informacji oraz danych osobowych (normy dotyczące zarządzania systemami informatycznymi, normy bezpieczeństwa informacji, ogólne przepisy dotyczące bezpieczeństwa). Dodatkowo każdy pracownik banku jest zobowiązany chronić wszelkie dane osobowe i poufne klientów, dbając, aby informacje te były wykorzystywane tylko do uzasadnionych celów związanych z wykonywaną pracą oraz udostępniane wyłącznie upoważnionym osobom i organizacjom, oraz w prawidłowy i bezpieczny sposób przechowywane.

1.2 Praktyki w miejscu pracy

Strategicznym celem Banku jest pozyskanie, rozwój i zatrzymanie najbardziej utalentowanych ludzi, którzy podzielają wartości, którymi kieruje się Bank:

Wspólny cel	Jeden zespół kierujący się wspólnym celem: najlepsza obsługa klientów i interesariuszy.
Odpowiedzialny biznes	Działanie w sposób przejrzysty, roztropny i odpowiedzialny.
Innowacyjność	Ciągle udoskonalanie rozwiązań oferowanych naszym klientom poprzez udzielanie im pełnych informacji na temat produktów i usług, dostarczanie

	światowej klasy produktów.
Rozwój talentów	Utalentowany zespół wysoce wyspecjalizowanych profesjonalistów, którzy oferują doskonałą obsługę, wykazują inicjatywę i są w stanie sprostać najtrudniejszym wyzwaniom.

Swoim pracownikom Bank oferuje bezpieczne i przyjazne miejsce pracy, w którym pracownicy mogą pracować, angażując swoją energię i mając poczucie realizacji osobistych osiągnięć, satysfakcji oraz możliwości indywidualnego rozwoju. Rozwój pracowników jest wspierany przez realizację działań takich jak: szkolenia, zaangażowanie w realizację wymagających projektów, a także proces oceny, dzięki któremu pracownicy uzyskują informacje na temat swoich mocnych stron oraz obszarów, które powinni jeszcze rozwijać. Bank wdrożył politykę personalną, której towarzyszą udokumentowane, mierzalne i regularnie monitorowane cele.

Proces doboru personelu jest niezwykle ważny dla rozwoju Banku. Bank dąży do tego, by pracownicy się rozwijali. W tym celu wszystkim pracownikom został udostępniony wewnętrzny portal Citi Career, dzięki któremu każdy pracownik może aplikować na stanowisko, którym jest zainteresowany w ramach struktur Banku oraz innych spółek należących do Grupy Citi.

Bank zapewnia pracownikom bogatą ofertę świadczeń pozapłacowych, dzięki którym umożliwia zaspokojenie osobistych i społecznych potrzeb swoim pracownikom.

Oferta dotyczy m. in.: opieki medycznej, ubezpieczenia na życie, pracowniczego programu emerytalnego oraz częściowej refundacji nauki języków obcych oraz nauki w szkołach wyższych. Bank udostępnia również możliwość skorzystania z elastycznych godzin pracy, celem umożliwienia lepszego realizowania obowiązków osobistych i zawodowych.

Dbając o bezpieczeństwo pracy, Bank stara się zapewnić optymalne warunki pracy wszystkim pracownikom ze szczególnym uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Badanie nastrojów pracowniczych

Co roku Bank przeprowadza badanie nastrojów pracowniczych nazywane Voice of Employee, czyli „Głos Pracownika”. Ankieta służy badaniu satysfakcji i zaangażowania pracowników. Udział w ankiecie jest dobrowolny. Pytania, na które odpowiadają pracownicy dotyczą m.in: komunikacji, możliwości rozwoju, merytokracji, relacji z przełożonymi i współpracownikami, udziału w decyzjach, równowagi pomiędzy życiem zawodowym i osobistym, różnorodności jak również wartości, którymi kieruje się Bank.

Wypełnienie ankiet jest pierwszym etapem działań związanych z pracą nad poprawą nastrojów wśród pracowników. Kolejnymi etapami są analiza wyników, prezentacje wyników pracownikom, wywiady grupowe mające na celu pogłębienie wyników oraz przygotowanie planów działań doskonalących po ankiecie, realizacja i komunikowanie rezultatów pracownikom.

Różnorodność w miejscu pracy

Wszyscy pracownicy Banku zobowiązani są do postępowania zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz przyjętymi standardami. Bank dąży do stworzenia pracownikom optymalnych szans na realizację ich potencjału, zapewnienie im możliwości pełnego rozwoju zawodowego oraz pielęgnowania ich różnorodności z poszanowaniem godności bez względu na płeć, rasę, wyznanie czy orientację seksualną. Pracownicy są zobowiązani traktować swoich współpracowników z szacunkiem. Wskazane powyżej oczekiwania Banku zostały zawarte w „Zasadach Postępowania Pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.”.

Od 2013 roku Bank jest sygnatariuszem międzynarodowej inicjatywy „Karta Różnorodności”, która obliuguje firmy do wprowadzenia zakazu dyskryminacji w miejscu pracy oraz działań na rzecz tworzenia i promocji różnorodności oraz wyraża gotowość firmy do zaangażowania wszystkich osób zatrudnionych oraz partnerów biznesowych i społecznych w te działania.

Bank wspiera oddolne inicjatywy pracownicze w tym np. inicjatywę CitiWomen, której misją jest stworzenie kobietom dogodnych warunków do rozwoju i realizacji ambicji zawodowych oraz wspieranie ich w przezwyciężaniu barier jak również utrzymaniu równowagi pomiędzy pracą a życiem prywatnym.

Dialog i wolność zrzeszania się

W Banku działają dwa związki zawodowe: NSZZ "Solidarność" - Region Mazowsze Międzyzakładowa Organizacja Związkowa nr 871 przy Banku Handlowym w Warszawie S.A oraz NSZZ Pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A. Współpraca między pracodawcą, a przedstawicielami związków zawodowych przebiega w duchu partnerstwa i wspólnego celu, jakim są najwyższe standardy we wszelkich relacjach pracowniczych.

Zasady Postępowania Pracowników Banku Handlowego w Warszawie S.A.

Zasady Postępowania stanowią ogólny przegląd najważniejszych regulacji wewnętrznych obowiązujących w Banku. Wszyscy pracownicy Banku zobowiązani są do postępowania zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami wewnętrznymi oraz przyjętymi standardami w Banku. Bank dąży do stworzenia pracownikom optymalnych szans na realizację ich potencjału, zapewnienie im rozwoju oraz pielęgnowania różnorodności z poszanowaniem godności bez względu na płeć, rasę, wyznanie czy orientację seksualną. Zasady zawierają formalne rozwiązania procesowe w zakresie zgłaszania przypadków naruszeń. W Banku działa Linia Etyczna, gdzie pracownicy mogą omówić kwestie dotyczące wyboru najlepszego sposobu działania w konkretnych sytuacjach lub w przypadku uzasadnionych podejrzeń bądź informacji o potencjalnym naruszeniu przepisów prawa lub norm etycznych i regulacji obowiązujących w Banku.

Restrukturyzacja zatrudnienia

W ramach rozpoczętego w 2013 roku procesu zwolnień grupowych w Banku (więcej informacji na str. 15 niniejszego raportu) celem Zarządu Banku jest udzielenie możliwie jak największego wsparcia dla zwalnianych osób w poszukiwaniu alternatywnego miejsca pracy w ramach Banku, w nowo tworzonych strukturach Bankowego Ekosystemu Smart oraz w innych jednostkach Citi w Polsce. Jednym z działań skierowanych do pracowników objętych zwolnieniami grupowymi jest uruchomiony program *outplacement*, który w skuteczny sposób pozwala znaleźć się na rynku pracy i w krótkim czasie ponownie podjąć zatrudnienie w zawodzie. Dodatkowo pracownicy mają dostęp do wszystkich otwartych rekrutacji w innych spółkach należących do Citi.

Wolontariat pracowniczy

W Banku realizowany jest największy w Polsce program wolontariatu pracowniczego koordynowany przez Fundację Kronenberga przy Citi Handlowy. Jego celem jest rozwijanie zaangażowania społecznego obecnych i byłych pracowników Banku. W 2013 roku dzięki 1,4 tys. zaangażowanych wolontariuszy zrealizowano w sumie 166 projektów. Najważniejszą inicjatywą była VIII edycja Światowego Dnia Citi dla Społeczności.

W ramach Programu Wolontariat Pracowniczy w 2013 roku uruchomiono nową inicjatywę: Citi – społecznie aktywni, pozwalającą łączyć zainteresowania sportowe pracowników z pomocą na rzecz potrzebujących. Dużym zainteresowaniem, jak co roku, cieszyły się cykliczne projekty: Akcje Mikołajowe oraz Światowy Dzień Citi dla Społeczności, a także wolontariat indywidualny.

1.3 Działania na rzecz środowiska naturalnego

Jedną z istotnych zasad postępowania w Banku jest dbałość o środowisko naturalne. Bank zobowiązał się prowadzić działalność w sposób odpowiadający zasadom zrównoważonego rozwoju. W 2007 roku uchwałą Zarządu wprowadził kompleksowy Plan Zarządzania Środowiskiem. W kolejnych latach przyjął nową Politykę Środowiskową oraz wdrożył System Zarządzania Środowiskiem (SZŚ). W 2013 wprowadził Politykę Energetyczną oraz wdrożył System Zarządzania Energią (SZE). W ramach wprowadzonych Polityk Bank określił następujące cele: dążenie do jak najefektywniejszego zarządzania energią; minimalizowanie zużycia surowców energetycznych; wspieranie zakupu energooszczędnych produktów i usług oraz zapewnienie poprawy wyniku energetycznego; zwiększanie poziomu segregacji odpadów i ich recyklingu; ograniczanie emisji CO₂, dążenie do jak najefektywniejszego zarządzania mediami; minimalizowanie zużycia surowców naturalnych.

Bezpośrednie oddziaływanie na środowisko naturalne

W ramach wprowadzonych Polityk Bank określił dwa główne obszary oddziaływania na Środowisko. Pierwszy z nich to oddziaływanie bezpośrednie, wynikające z działalności Banku m.in. zużycie wody, energii, papieru, generowane odpady i zanieczyszczenia emitowane do powietrza. Drugi to oddziaływanie pośrednie, wynikające ze świadczonych przez Bank usług. W ramach wprowadzonych Systemów (SZŚ, SZE) lokalizacje Banku są na bieżąco monitorowane w zakresie zużycia energii elektrycznej, wody, gazu, energii cieplnej, ilości i rodzaju wytwarzanych odpadów oraz emisji gazów cieplarnianych.

Duży wpływ na osiągane wyniki mają również przeprowadzone przez Bank kampanie środowiskowe: kampania ENERGIA (włącznik światła i klimatyzacji na kartę w salach konferencyjnych, scentralizowany system sterowania instalacjami budynkowymi, instalacja czujników ruchu w kuchniach i toaletach, elastyczna zmiana czasu pracy oświetlenia fasad budynków w zależności od pory roku, opracowanie i wdrożenie programu optymalizacji sterowania pracą agregatów wody lodowej, przełączenie opraw ewakuacyjnych w ciemny tryb pracy, modernizacja wind oraz instalacja nowego dźwigu z systemem wytwarzania energii elektrycznej podczas wjazdu z małym obciążeniem i zjazdu, weryfikacja natężenia oświetlenia w ciągach komunikacyjnych, weryfikacja nastaw temperatury i programowania klimatyzacji

precyzyjnej, zmiana harmonogramów pracy central wentylacyjnych i pomp wody lodowej), kampania WODA (wyposażenie wszystkich kranów w budynkach biurowych Banku w perlatory, zainstalowanie systemu odzysku wody deszczowej w jednym z budynków), kampania PAPIER (akcja Printwise – ustawienie na drukarkach trybu dwustronnego drukowania).

Potwierdzeniem efektywności działania w przypadku SZŚ było utrzymanie certyfikatu potwierdzającego jego zgodność z wymaganiami normy PN-EN ISO 14001, a w przypadku SZE było uzyskanie pozytywnej rekomendacji dla certyfikacji potwierdzającej zgodność z wymogami normy PN-EN ISO 50001.

Edukacja pracowników

Bank regularnie przeprowadza kampanie edukacyjno-informacyjne skierowaną do pracowników a mające na celu edukację w zakresie ochrony. W trakcie nich dystrybuowane są m.in. informacje zachęcające do segregacji; oszczędzania energii, wody; kampanie informacyjne Tydzień dla Ziemi i Godzina dla Ziemi. Bank przeprowadził także szkolenie dla pracowników dotyczące Systemy Zarządzania Środowiskiem i Systemu Zarządzania Energią.

Wielej drzew dzięki Tobie

Bank z pomocą Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, koordynuje akcję Wielej drzew dzięki Tobie. W ramach tej akcji Bank wraz z Fundacją Kronenberga przy Citi Handlowy, organizacją partnerską – Ligą Ochrony Przyrody oraz Lasami Państwowymi dokonuje nowych nasadzeń drzew. Celem programu jest promowanie ekologicznych nawyków oraz zachęcenie klientów Banku do rezygnacji z papierowych wyciągów z kont osobistych lub kart kredytowych. W ramach programu, w imieniu każdego klienta, który zdecydował się na wyciąg elektroniczny, Bank zobowiązał się do posadzenia drzewa. W sumie w latach 2008-2013 zostało posadzonych 620 tys. drzew. Dodatkowo przeprowadzono ponad 220 warsztatów o tematyce ekologicznej dla dzieci i młodzieży.

Oddziaływanie pośrednie

Na mocy umów podpisanych z bankiem Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) i z wykorzystaniem środków Banku Rozwoju Rady Europy w ramach tzw. „Okna Klimatycznego (SME&Municipal Finance Facility Energy Efficiency Window) Bank oferuje klientom dwa programy kredytowe finansujące przedsięwzięcia prowadzące do wzrostu efektywności energetycznej: program finansowania przedsięwzięć spełniających warunki kwalifikacyjne inwestycji zwiększających efektywność energetyczną realizowanych przez przedsiębiorstwa mikro, małe i średnie w Polsce; program finansowania przedsięwzięć spełniających warunki kwalifikacyjne inwestycji w zakresie poprawy efektywności energetycznej i wykorzystania energii ze źródeł odnawialnych w Polsce realizowanych przez władze lokalne na poziomie gminy, bądź podmioty wypełniające zadania statutowe gmin.

Bank udziela, więc kredytów na finansowanie przedsięwzięć realizowanych w celu uzyskania oszczędności energii i/lub zmniejszenia emisji gazów cieplarnianych, a po zakończeniu projektu i osiągnięciu odpowiedniego efektu ekologicznego wypłaca dotację w wysokości 10% wartości kapitału udzielonego kredytu.

1.4 Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności

Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy od lat aktywnie działa w obszarach edukacji finansowej, ochrony dziedzictwa kulturowego oraz wolontariatu pracowniczego, dużą uwagę poświęcając również rozwojowi społeczności lokalnych.

W ramach obszaru edukacji finansowej, Fundacja w 2013 roku prowadziła osiem ogólnopolskich programów, które wypełniają lukę istniejącą w systemie edukacji, kształtując świadome postawy konsumenckie zarówno u wchodzących na rynek młodych ludzi, jak i osób dorosłych. Dzięki temu uczą się oni, jak być odpowiedzialnym pożyczkobiorcą, świadomym oszczędzającym czy efektywnym inwestorem.

Przykładając uwagę zarówno do przyszłości, jak i przeszłości, Fundacja w 2013 kontynuowała aktywności w zakresie ochrony dziedzictwa kulturowego. Najważniejszym działaniem w tej dziedzinie jest coroczne przyznawanie Nagrody im. prof. Aleksandra Gieysztora. Jej celem jest wspieranie osób instytucji szczególnie zasłużonych dla ochrony polskiego dziedzictwa kulturowego zarówno w Polsce jak i za granicą. W 2013 roku Fundacja wraz z Narodowym Bankiem Polskim oraz European Association for Banking and Financial History współorganizowała międzynarodową konferencję „Foreign Financial Institutions & National Financial Systems”. W wydarzeniu wzięło udział ponad 200 gości m.in. przedstawiciele banków centralnych Albanii, Austrii, Czech, Francji, Grecji, Hiszpanii, Indonezji, Portugalii, Rosji, Rumunii, Słowacji, Szwajcarii, Turcji, a także akademicy z największych światowych uczelni i ośrodków naukowych m.in. Harvard University, Princeton University, University of Pennsylvania etc.

Programy realizowane przez Fundację Kronenberga przy Citi Handlowy

- **„Od Grosika do Złotówki”** – to pierwszy w Polsce program edukacji finansowej skierowany do uczniów szkół podstawowych. Program realizowany jest we współpracy z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości i od 2013 roku z Fundacją PZU. W 2014 roku program zostanie przejęty przez Fundację PZU. W 2013 roku w programie wzięło udział prawie 15 tys. uczniów.
- **„Moje Finanse”** – to największy w Polsce program edukacji finansowej dla młodzieży. Program współfinansowany jest przez Narodowy Bank Polski, a wdrażany do szkół przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości. W 2013 roku w programie wzięło udział prawie 130 tys. uczniów.
- **„Być Przedsiębiorczym”** - to program realizowany od początku 2013 roku we współpracy z Fundacją Młodzieżowej Przedsiębiorczości. Uzyskał pozytywną opinię Ministerstwa Edukacji Narodowej. Jego celem jest przekazanie odbiorcom (młodzieży ze szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych) wiedzy oraz wykształcenie postaw i umiejętności z obszaru szeroko pojętej przedsiębiorczości. W 2013 liczba uczniów uczestniczących w programie sięgnęła 9 tys.
- **„Budowanie Niezależności Finansowej Kobiet”** – skierowany do kobiet doświadczających lub zagrożonych przemocą ekonomiczną. Realizowany wspólnie z Centrum Praw Kobiet. W 2013 roku swoim zasięgiem objął ponad 800 kobiet.
- **„Business Startup”** – to ogólnopolski program dla studentów i absolwentów planujących rozwinąć własny biznes. Realizowany wspólnie z Akademickimi Inkubatorami Przedsiębiorczości. W 2013 roku udział w nim wzięło: 350 studentów, którzy uruchamiają swoją działalność pod opieką Inkubatora oraz 100 samodzielnych przedsiębiorstw.
- **Tydzień dla Oszczędzania** – edukacyjna akcja medialna, której celem jest promowanie wśród Polaków oszczędzania oraz umiejętności racjonalnego gospodarowania swoimi zasobami finansowymi. Prowadzona wspólnie z Fundacją Think! W ramach akcji w 2013 r. opublikowano wyniki szóstej edycji badań „Postawy Polaków wobec oszczędzania”. Edukacyjna kampania medialna dotycząca finansów dotarła do przeszło 3,5 mln Polaków. Natomiast bezpośrednie działania (debaty, spotkania dotyczące edukacji finansowej) objęły 4870 uczestników. W 2013 r. podobnie jak w roku poprzednim uzupełnieniem tradycyjnych materiałów edukacyjnych była multimedialna gra internetowa „Pierwszy Milion”. W konkursach organizowanych w ramach gry wzięło udział 3500 osób.
- **Konkurs Mikroprzedsiębiorca Roku 2013** – skierowany do właścicieli mikrofirm, promujący ideę mikroprzedsiębiorczości. Rozstrzygnięcie IX edycji nastąpiło 20 czerwca 2013 roku w Sali NewConnect warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych. Zwycięzcą została firma Digital Core Design sp. z o.o. sp.k., która od 1999 roku zajmuje się projektowaniem nowoczesnych procesorów i układów scalonych. Jest twórcą i producentem najszybszego procesora przemysłowego na świecie.
- **Nagroda Banku Handlowego w Warszawie S.A. za szczególny wkład w rozwój nauki w sferze ekonomii i finansów** – ma za zadanie promować najbardziej wartościowe publikacje w dziedzinie teorii ekonomii i finansów. Laureatem ostatniej edycji konkursu został dr hab. Jakub Growiec – adiunkt w Zakładzie Wspomagania i Analiz Decyzji Szkoły Głównej Handlowej oraz ekspert ekonomiczny Narodowego Banku Polskiego za pracę pt. „Zagregowana funkcja produkcji w ekonomii wzrostu gospodarczego i konwergencji”.
- **Nagroda im. prof. Aleksandra Gieysztora** – to najbardziej prestiżowa nagroda przyznawana corocznie, instytucjom, bądź osobom prywatnym za działania na rzecz ochrony polskiego dziedzictwa kulturowego. Laureatem czternastej edycji została kurator sztuki, Anda Rottenberg.
- **Odzyskiwanie Dziej Sztuki** – program prowadzony we współpracy z Ministerstwem Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Jego celem jest odzyskiwanie dóbr kultury utraconych przez Polskę w czasie i w wyniku II wojny światowej.
- **Korzenie** – program, w ramach, którego Fundacja propaguje historię Banku oraz osobę i dokonania jego założycieli – rodu Kronenbergów. W ramach działań w 2013 roku Fundacja wspólnie z Narodowym Bankiem Polskim była gospodarzem corocznie organizowanej przez EABH (The European Association for Banking and Financial History) międzynarodowej konferencji. W 2013 roku Fundacja kontynuowała także pozyskiwanie cyfrowych kopii zdjęć i dokumentów dotyczących rodziny Kronenbergów i Banku.
- **Program Wolontariatu Pracowniczego w Citi Handlowy** – jego celem jest rozwijanie zaangażowania społecznego obecnych i byłych pracowników Banku. Więcej informacji o programie na str. 57 niniejszego raportu.

- **Program Dotacji** – to konkurs grantowy, dzięki któremu Fundacja wspiera najbardziej wartościowe projekty realizowane przez instytucje non-profit w sferze edukacji i rozwoju lokalnego. W 2013 roku przyznanych zostało 37 dotacji na łączną kwotę 1 033 687 zł.
- **Liga Odpowiedzialnego Biznesu („LOB”)** – ma na celu promowanie w środowisku akademickim idei CSR, jako standardu funkcjonowania w biznesie. Realizowany przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu we współpracy z Fundacją Kronenberga, Orange Polska, PGNiG oraz wyższymi uczelniami państwowymi pod honorowym patronatem Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Dziewiąta edycja programu (rok akademicki 2012/2013) swoim zasięgiem objęła prawie 8 tys. odbiorców.

2. Mecenat kulturalny i sponsoring

W 2013 roku Citi Handlowy występował jako sponsor kilku konferencji o zasięgu krajowym i międzynarodowym. Wspierał V Europejski Kongres Gospodarczy w Katowicach (13-15 maja) oraz CEE IPO Summit odbywający się na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych (6-7 czerwca). Był także partnerem Gali Nagród Lewiatana, która odbyła się 25 maja w Filharmonii Narodowej w Warszawie. Jej honorowym gościem był Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej Bronisław Komorowski.

Citi Handlowy w 2013 roku udzielił również wsparcia VII Forum Regionów organizowanemu przy okazji XXIII Forum Ekonomicznego w Krynicy (3-5 września), a także Forum Nowoczesnego Samorządu odbywającemu się w Warszawie (3 grudnia). Był też partnerem jubileuszowej 25. Konferencji Academia Europea (16-19 września) we Wrocławiu.

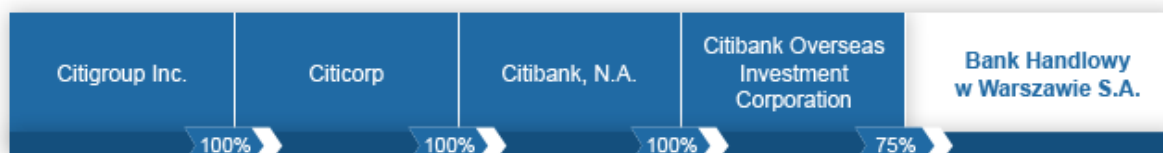
IX. Informacje inwestorskie

1. Struktura akcjonariatu i notowania akcji Banku na GPW

1.1 Akcjonariat

Jedynym akcjonariuszem Banku, który posiada co najmniej 5% udziałów w kapitale i głosach na Walnym Zgromadzeniu Banku jest Citibank Overseas Investment Corporation (COIC) – spółka w ramach grupy Citi skupiająca zagraniczne inwestycje. COIC jest jednocześnie strategicznym udziałowcem większościowym Banku. Na przestrzeni 2013 roku liczba akcji będących w posiadaniu COIC, a także jej udział w kapitale oraz głosach na Walnym Zgromadzeniu Banku (WZ) nie ulegała zmianom i wynosiła 97 994 700, co stanowi 75% udziału w kapitale i głosach na WZ.

Miejsce Banku Handlowego w Warszawie S.A. w strukturze grupy Citi pokazuje następujący diagram:



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

Wśród inwestorów mających udział w kapitale Banku są otwarte fundusze emerytalne (OFE), które zgodnie z publicznie dostępnymi rocznymi informacjami o strukturze aktywów, według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku, łącznie posiadały 14,1% akcji Banku, o 0,2 punktu procentowego mniej niż na dzień 31 grudnia 2012 roku.

Zaangażowanie OFE w akcje Banku przedstawiało się następująco:

Nazwa akcjonariusza	31.12.2013		31.12.2012	
	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w łącznej liczbie akcji i liczbie głosów na WZ	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w łącznej liczbie akcji i liczbie głosów na WZ
ING OFE	5 713 025	4,37%	6 464 317	4,95%
Aviva OFE Aviva BZ WBK	3 952 560	3,03%	3 285 343	2,51%
OFE PZU „Złota Jesień”	1 890 020	1,45%	2 048 920	1,57%
Amplico OFE	1 425 785	1,09%	1 509 294	1,16%
AXA OFE	1 084 681	0,83%	1 085 723	0,83%

Nazwa akcjonariusza	31.12.2013		31.12.2012	
	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w łącznej liczbie akcji i liczbie głosów na WZ	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w łącznej liczbie akcji i liczbie głosów na WZ
Aegon OFE	774 840	0,59%	553 289	0,42%
Allianz Polska OFE	741 618	0,57%	705 884	0,54%
PKO BP Bankowy OFE	712 224	0,55%	600 468	0,46%
Generali OFE	671 397	0,51%	672 043	0,51%
Nordea OFE	496 843	0,38%	861 812	0,66%
OFE Pocztylion	371 263	0,28%	371 620	0,28%
Pekao OFE	338 011	0,26%	290 503	0,22%
OFE Warta	292 133	0,22%	292 413	0,22%
Razem	18 464 400	14,13%	18 741 630	14,34%

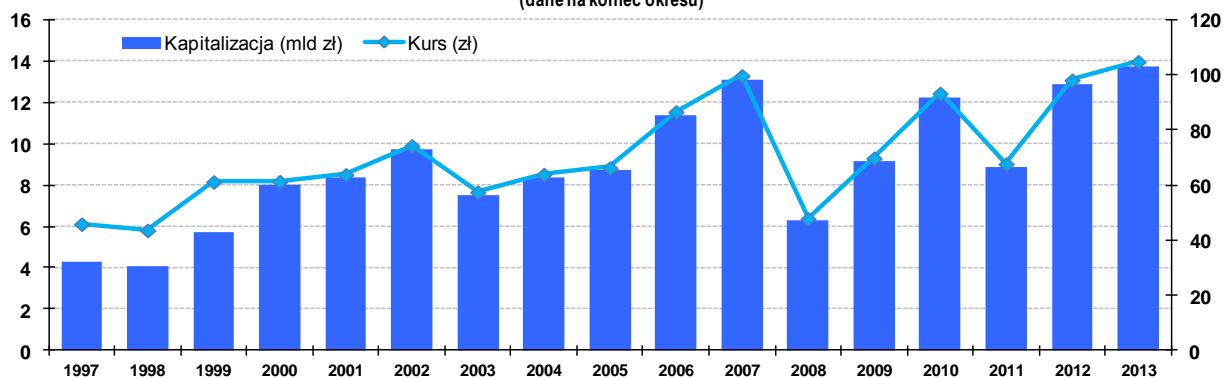
Źródło: Roczne informacje o strukturze aktywów OFE; cena zamknięcia Banku z końca okresu.

1.2 Notowania akcji Banku na GPW

W 2013 roku minęło 16 lat od pierwszego notowania Banku na GPW. W 2013 roku Bank był uczestnikiem następujących indeksów: WIG, WIG20, WIG30, WIG Banki oraz WIGdiv. Dodatkowo Bank po raz kolejny znalazł się w składzie RESPECT Index, obejmującym firmy odpowiedzialne społecznie notowane na Głównym Rynku GPW.

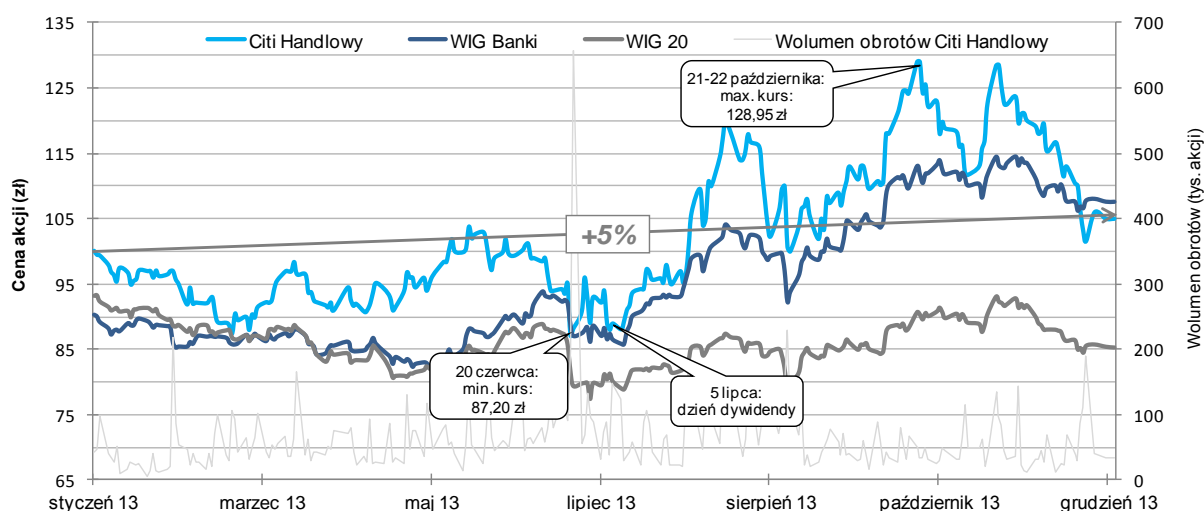
Kurs akcji Citi Handlowy na ostatniej sesji w 2013 roku (tj. 30.12.2013) wyniósł 105,0 zł, tj. wzrost w porównaniu do kursu z 28 grudnia 2012 roku (98,30 zł) i 2 stycznia 2013 roku (100,10 zł) odpowiednio o 7% i 5%. Główne indeksy GPW, z wyjątkiem WIG-20, także odnotowały wzrosty w 2013 roku. Wzrost akcji Banku był zbliżony do dynamiki WIG i pozytywnie wyróżniał się na tle spadkowego WIG-20. W porównaniu do końca 2012 roku indeksy WIG i WIG-Banki wzrosły odpowiednio o 8% i 21%, natomiast indeks WIG-20 spadł o 7%.

Kapitalizacja rynkowa oraz cena akcji Citi Handlowy od debiutu na GPW
(dane na koniec okresu)



Kapitalizacja Banku na koniec 2013 roku wyniosła 13,7 mld zł (wobec 12,8 mld zł na koniec 2012 roku). Wskaźniki giełdowe kształtowały się na poziomie: cena/zysk (P/E) – 14,1 (w 2012 roku: 13,2); cena/wartość księgowa (P/BV) - 1,9 (wobec 1,7 w roku poprzednim).

Notowania akcji Banku i wolumen obrotów na tle indeksów WIG-Banki i WIG20 w 2013 roku
(30/12/2013=105,00 zł)



Po stosunkowo słabym początku roku (stopniowy spadek kursu do 20 lutego 2013 roku), kurs akcji Banku zaczął zwyżkować od końca lutego i na początku maja przekroczył granicę 100 zł, by 15 maja osiągnąć poziom 103,80 zł. Od połowy maja nastąpił stopniowy spadek ceny akcji (najniższy kurs 2013 roku odnotowany 20 czerwca), by pod koniec czerwca ponownie wzrosnąć do 93,00 zł (kurs zamknięcia z dnia 28 czerwca).

Drugie półrocze 2013 roku to okres kontynuacji wzrostu kursu akcji i osiągania kolejnych maksimów 2013 roku z najwyższym poziomem ceny akcji Citi Handlowy odnotowanym w dniach 21-22 października (128,95 zł).

Średnia cena akcji Banku w 2013 roku wyniosła 102,28 zł, a średni dzienny wolumen obrotów akcjami Banku wyniósł ponad 63,5 tys.

2. Dywidenda

W dniu 20 czerwca 2013 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło decyzję o przeznaczeniu 75,0% jednostkowego zysku netto za 2012 rok na wypłatę dywidendy, co oznacza, że kwota dywidendy przypadająca na jedną akcję wyniosła 5,79 zł.

W dniu 4 marca 2014 roku Zarząd Banku podjął uchwałę w sprawie proponowanego podziału zysku netto za 2013 rok i zarekomendował przeznaczenie na wypłatę dywidendy 99,9% jednostkowego zysku netto, co oznacza, że proponowana dywidenda przypadająca na jedną akcję wynosiłaby 7,15 zł.

Poniższa tabela prezentuje historię dywidend od 1997 roku, tj. od dnia debiutu Banku na GPW.

Rok obrotowy	Dywidenda (zł)	Zysk netto na akcję (zł)	Dywidenda na akcję (zł)	Stopa wypłaty dywidendy
1997	130 000 000	6,21	1,40	22,5%
1998	93 000 000	3,24	1,00	30,8%
1999	186 000 000	5,08	2,00	39,4%
2000	130 659 600	1,57	1,00	63,8%
2001	163 324 500	1,25	1,25	99,8%
2002	241 720 260	1,86	1,85	99,6%
2003	241 720 260	1,86	1,85	99,7%
2004	1 563 995 412	3,17	11,97	*)
2005	470 374 560	4,51	3,60	79,8%
2006	535 704 360	4,75	4,10	86,4%
2007	620 633 100	6,19	4,75	76,8%
2008**	-	4,94	-	-
2009	492 586 692	4,02	3,77	94,0%

Rok obrotowy	Dywidenda (zł)	Zysk netto na akcję (zł)	Dywidenda na akcję (zł)	Stopa wypłaty dywidendy
2010	747 372 912	5,72	5,72	99,9%
2011	360 620 496	5,52	2,76	50,0%
2012	756 519 084	7,72	5,79	75,0%
2013***	934 216 140	7,15	7,15	99,9%

* Współczynnik wypłaty dywidendy za rok 2004 - 100%, dodatkowo podział zysku z lat poprzednich.

** 18 czerwca 2009 Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku postanowiło, że dywidenda za 2008 rok nie zostanie wypłacona.

*** Rekomendacja Zarządu z dnia 4 marca 2014 roku.

3. Rating

Bank posiada pełny rating od międzynarodowych agencji ratingowych: Moody's Investors Service („Moody's”) i Fitch Ratings („Fitch”). Ponadto, agencja Standard & Poor's nadaje Bankowi rating bezpłatny, tj. niezamawiany przez Bank, na podstawie publicznie dostępnych informacji.

W 2013 roku nie nastąpiły żadne zmiany ratingów Banku. Ostatnia zmiana ratingu nadawanego przez Moody's miała miejsce w dniu 22 czerwca 2012 roku, natomiast Fitch potwierdził oceny ratingowe na niezmiennym poziomie w dniu 29 kwietnia 2013 roku.

Na koniec 2013 roku Bank posiadał następujące ratingi nadane przez agencję Moody's:

Ocena dla depozytów długoterminowych w walucie krajowej	Baa3
Ocena dla depozytów długoterminowych w walucie obcej	Baa3
Ocena dla depozytów krótkoterminowych w walucie krajowej	Prime-3
Ocena dla depozytów krótkoterminowych w walucie obcej	Prime-3
Rating siły finansowej Banku	D+
Perspektywa dla ratingu siły finansowej	Stabilna
Perspektywa dla ratingu depozytów długoterminowych i krótkoterminowych w walucie krajowej i obcej	Stabilna

Na koniec 2013 roku Bank posiadał następujące ratingi nadane przez agencję Fitch:

Rating długoterminowy podmiotu (Long-term IDR)	A-
Perspektywa ratingu	Stabilna
Rating krótkoterminowy podmiotu (Short-term IDR)	F2
Viability rating (VR)*	bbb+
Rating wsparcia	1

* Viability rating to ocena wewnętrznej, niezależnej od czynników zewnętrznych wiarygodności kredytowej danej instytucji.

Rating agencji Standard & Poor's (opracowany na podstawie publicznie dostępnych informacji) pozostał w 2013 roku na niezmiennym poziomie „BBBpi” (ocena potwierdzona w dniu 15 listopada 2013 roku).

4. Relacje inwestorskie w Banku

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

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

W ramach aktywności w obszarze relacji inwestorskich w 2013 roku zorganizowano dla analityków i inwestorów pięć konferencji dotyczących wyników finansowych oraz istotnych wydarzeń i osiągnięć

biznesowych Banku. W grudniu 2013 roku odbyło się spotkanie przedstawicieli Zarządu Banku oraz BRI z analitykami i inwestorami w nowo otwartym oddziale Smart w Warszawie, w którym zaprezentowano koncepcję Bankowego Ekosystemu Smart.

Ponadto członkowie Zarządu Banku wspólnie z przedstawicielami Biura Relacji Inwestorskich regularnie uczestniczyli w spotkaniach z inwestorami i analitykami (w siedzibie Banku oraz na konferencjach inwestorskich).

W 2013 roku Citi Handlowy był po raz kolejny partnerem ogólnopolskiego programu edukacyjnego Ministerstwa Skarbu Państwa skierowanego do indywidualnych inwestorów giełdowych "Akcjonariat Obywatelski. Inwestuj świadomie". Bank wspierał działania edukacyjnego programu, w tym m.in. przygotowanie dwóch dodatków o tematyce inwestycji giełdowych do opiniotwórczego tygodnika „Polityka”.

X. Oświadczenie Banku Handlowego w Warszawie S.A. o stosowaniu w Banku zasad ładu korporacyjnego w 2013 roku

1. Zasady ładu korporacyjnego, które stosuje Bank Handlowy w Warszawie S.A.

Bank Handlowy w Warszawie S.A. („Bank”, „Spółka”) pragnie stać się najbardziej szanowaną instytucją finansową w Polsce, o wysokim poczuciu odpowiedzialności biznesowej i społecznej. Od 2003 roku Bank przestrzega zasad ładu korporacyjnego przyjętych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. w formie „Dobrych praktyk w spółkach publicznych 2005” oraz od 1 stycznia 2008 roku w formie „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW” („DPSN”) dostępnych na stronie www.corp-gov.gpw.pl która jest oficjalną stroną Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. poświęconą zagadnieniom ładu korporacyjnego spółek notowanych na Głównym Rynku GPW oraz na NewConnect.

Głównym celem przyjęcia zasad ładu korporacyjnego jako standardu funkcjonowania Banku było i jest zbudowanie przejrzystych relacji pomiędzy wszystkimi organami i podmiotami zaangażowanymi w funkcjonowanie Spółki, a także zapewnienie, aby zarządzanie Spółką oraz jej przedsiębiorstwem było wykonywane w sposób właściwy, staranny oraz lojalny wobec wszystkich akcjonariuszy. Chęć zapewnienia transparentności działania Banku Handlowego w Warszawie S.A., w tym w szczególności relacji i procesów zachodzących pomiędzy organami statutowymi Spółki, doprowadziła do przyjęcia w celu stosowania w Banku dobrych praktyk objętych dokumentem DPSN.

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

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

2. Zasady ładu korporacyjnego zawarte w DPSN, które nie były przez Bank stosowane w 2013 roku

W 2013 roku Bank nie stosował następujących zasad i rekomendacji DPSN:

- (i) zasady II.3 (skierowanej do Zarządu) i zasady III.9 (skierowanej do Rady Nadzorczej), dotyczących aprobowania przez Radę Nadzorczą istotnych transakcji/umów z podmiotami powiązanymi;
- (ii) zasady IV.10 (2) dotyczącej dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad;
- (iii) rekomendacji I.12 dotyczącej zapewnienia akcjonariuszom możliwość wykonywania osobiście lub przez pełnomocnika prawa głosu w toku walnego zgromadzenia, poza miejscem odbywania walnego zgromadzenia, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Ad. (i) Zasady II.3 i III.9 DPSN nie były przez Bank stosowane wyłącznie w odniesieniu do umów zawieranych z podmiotami powiązanymi. w ramach bieżącej działalności operacyjnej, w szczególności związanej z zarządzaniem płynnością. Bank stoi na stanowisku, iż biorąc pod uwagę charakter i ilość transakcji zawieranych w ramach bieżącej działalności operacyjnej z podmiotami powiązanymi, nie jest możliwe z punktu widzenia operacyjnego uzyskanie zgód Rady Nadzorczej na ich zawieranie. Inne umowy z podmiotami powiązanymi uznane za istotne wg kryteriów wskazanych w Statucie są przedstawiane Radzie Nadzorczej do aprobaty.

Ad. (ii) Podczas Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia w 2013 r. nie była stosowana zasada IV.10 (2) DPSN, dotycząca dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku obrad walnego zgromadzenia przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad. Bank wziął pod uwagę ryzyka natury prawnej i organizacyjno-techniczne związane z zapewnieniem akcjonariuszom nieuczestniczącym osobiście w obradach Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, które mogą mieć negatywny wpływ na przebieg Walnego Zgromadzenia.

Ad. (ii) W ocenie Banku możliwość wykonywania prawa głosu w toku elektronicznego Walnego Zgromadzenia przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (rekomendacja I.12 DPSN) budzi zastrzeżenia i generuje zwiększone ryzyko wystąpienia nieprawidłowości w przebiegu Walnego Zgromadzenia. Obecnie dostępne rozwiązania technologiczne nie zapewniają bezpiecznego głosowania na odległość, co może wpłynąć na kwestię ważności podejmowanych uchwał, a więc spowodować istotne konsekwencje prawne. Bank wziął pod uwagę potencjalne problemy techniczne w tym związane z identyfikacją akcjonariuszy, wyborem odpowiedniego medium dla dwustronnej komunikacji, brak możliwości zagwarantowania wymogów sprzętowych po stronie akcjonariusza, nieprzewidywalne czasy opóźnień transmisji dla różnych akcjonariuszy zdalnych w różnych strefach czasowych, problemy komunikacyjne na skutek czynników niezależnych od Banku w tym powodowane np. problemami regionalnymi poszczególnych elementów publicznej sieci Internet.

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

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

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

Kontrola wewnętrzna funkcjonalna sprawowana jest przez każdego pracownika oraz dodatkowo przez jego bezpośredniego zwierzchnika i osoby z nim współpracujące jak również przez kierowników jednostek organizacyjnych Banku w zakresie jakości i poprawności wykonywania przez poszczególnych pracowników ich czynności celem zapewnienia zgodności tych czynności z procedurami i mechanizmami kontroli Banku. Zarządzanie ryzykiem odbywa się za pomocą wewnętrznych mechanizmów identyfikacji, oceny, przeciwdziałania, kontroli, monitorowania i raportowania ryzyka wykonywanych i nadzorowanych przez wyspecjalizowane jednostki organizacyjne. W ramach wewnętrznych funkcji kontrolnych wyodrębniona jest funkcja kontroli finansowej wykonywana przez wydzieloną jednostkę Pionu Finansowego. Kontrola finansowa w Banku obejmuje obszar polityki rachunkowości oraz sprawozdawczości finansowej. Kwartalna Samoocena jest procesem oceny efektywności procesów kontrolnych oraz proaktywnego i efektywnego zarządzania wszelkimi istotnymi kategoriami ryzyka, integralnie związanymi z procesem sporządzania sprawozdań finansowych. Proces Kwartalnej Samooceny stanowi jedno z podstawowych narzędzi w Banku do monitorowania poziomu narażenia na ryzyko operacyjne oraz zmian w środowisku sprawozdawczości finansowej, identyfikowania nowych zagrożeń, weryfikacji efektywności mechanizmów kontrolnych i wdrażania planów naprawczych. W ramach procesu identyfikacji, przeciwdziałania, kontroli, monitorowania i raportowania ekspozycji na ryzyko operacyjne w Banku wdrożono efektywnie funkcjonujące mechanizmy w zakresie bezpieczeństwa systemów technologicznych. Stosowane systemy informatyczne wykorzystywane w procesie

sporządzania sprawozdawczości finansowej objęte są bankowym planem awaryjnym na wypadek ich utraty.

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

Audyt wewnętrzny w Banku przeprowadzany jest przez Departament Audytu. Departament Audytu jest odpowiedzialny za dokonanie niezależnej i obiektywnej oceny adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej oraz ocenę systemu zarządzania Banku, w tym skuteczności zarządzania ryzykiem związanym z działalnością Banku. Departament Audytu przeprowadza kontrole wewnętrzne, dokonuje oceny działań podejmowanych przez jednostki organizacyjne Banku oraz przeprowadza audyt w spółkach zależnych Banku, wynikający z nadzoru sprawowanego przez Bank nad ryzykiem związanym z działalnością podmiotów zależnych, w zakresie ich zgodności z regulaminami wewnętrznymi, obowiązującymi przepisami prawa i wymogami regulacyjnymi oraz skuteczności i racjonalności mechanizmów kontrolnych. Departament Audytu stanowi wyodrębnioną organizacyjnie jednostkę działającą w ramach struktury organizacyjnej Banku, podlegającą organizacyjnie Wiceprezesowi Zarządu, Szefowi Sektora Zarządzania i Wsparcia.

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

Kierujący Departamentem Audytu informuje Zarząd Banku i Komitet ds. Audytu przy Radzie Nadzorczej Banku o wynikach przeprowadzonych kontroli oraz okresowo, co najmniej raz w roku, przekazuje Radzie Nadzorczej zbiorczą informację na temat stwierdzonych nieprawidłowości i wniosków wynikających z przeprowadzonych audytów wewnętrznych, oraz działań naprawczych podejmowanych w celu usunięcia nieprawidłowości. Osoba kierująca Departamentem Audytu jest uprawniona do uczestniczenia w posiedzeniach Zarządu i Rady Nadzorczej, na których rozpatrywane są zagadnienia związane z działaniem kontroli wewnętrznej w Banku.

4. Znaczne pakiety akcji

Akcjonariuszem Banku posiadającym znaczny pakiet akcji Banku jest Citibank Overseas Investment Corporation (COIC) podmiot zależny od Citibank N.A., który posiada 97 994 700 akcji co stanowi 75% udziału w kapitale zakładowym Banku. Liczba głosów wynikających z posiadanych przez COIC akcji wynosi 97 994 700, co stanowi 75% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Banku.

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

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

5. Zasady powoływania i odwoływania członków Zarządu oraz zakres ich uprawnień

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

Mandat członka Zarządu wygasa:

- 1) z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie Zarządu z działalności Banku i sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji członka Zarządu,
- 2) z chwilą śmierci członka Zarządu,

- 3) z dniem odwołania członka Zarządu,
- 4) z dniem złożenia na ręce Przewodniczącego Rady Nadzorczej rezygnacji na piśmie.

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

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

Zarząd Banku projektuje, wprowadza oraz zapewnia działanie systemu zarządzania w Spółce. Zarząd opracowuje, wprowadza, zatwierdza oraz aktualizuje pisemne strategie, procedury, plany i analizy oraz podejmuje inne działania w zakresie systemu zarządzania ryzykiem, kontroli wewnętrznej oraz szacowania kapitału wewnętrznego, jak również dokonywania przeglądów procesu szacowania i utrzymywania kapitału wewnętrznego. Do wnoszenia spraw, w celu ich rozpatrzenia przez Zarząd są uprawnieni członkowie Zarządu oraz szefowie wskazanych w Regulaminie Zarządu jednostek organizacyjnych, w sprawach objętych zakresem funkcjonowania tych jednostek.

Prezes Zarządu:

- 1) kieruje pracami Zarządu, w tym wyznacza spośród członków Zarządu osobę zastępującą Prezesa podczas jego nieobecności oraz ustala sposób zastępowania nieobecnych członków Zarządu,
- 2) zwołuje posiedzenia Zarządu i przewodniczy im,
- 3) prezentuje stanowisko Zarządu wobec władz Spółki, organów państwowych i samorządowych oraz opinii publicznej,

- 4) wnioskuję do Rady Nadzorczej o powołanie lub odwołanie członków Zarządu oraz ustalenie ich wynagrodzenia,
- 5) wydaje wewnętrzne przepisy regulujące działalność Spółki oraz może upoważnić pozostałych członków Zarządu lub innych pracowników Spółki do wydawania tych przepisów,
- 6) decyduje o sposobie wykorzystania wyników kontroli wewnętrznej oraz informuje o podjętej w tym zakresie decyzji jednostkę kontrolowaną,
- 7) wykonuje inne uprawnienia wynikające z regulaminów, uchwalonych przez Radę Nadzorczą.

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

6. Zmiany statutu Spółki

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

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

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

7.1 Opis sposobu działania Walnego Zgromadzenia

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

Zgodnie z przyjętą w Spółce praktyką Walne Zgromadzenie odbywa się w siedzibie Spółki, w Warszawie. Zwyczajne Walne Zgromadzenie zwołuje Zarząd Banku. Powinno ono się odbyć w terminie sześciu miesięcy po upływie każdego roku obrotowego. W Spółce przyjęto zasadę, iż Zwyczajne Walne Zgromadzenia zwoływane są nie później niż w ostatnim tygodniu czerwca, w godzinach przedpołudniowych. Radzie Nadzorczej przysługuje prawo zwołania zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jeżeli Zarząd nie zwoła go w terminie ustalonym w Statucie oraz nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jeżeli zwołanie go uzna za wskazane. Zarząd zwołuje nadzwyczajne Walne Zgromadzenie z własnej inicjatywy oraz na żądanie akcjonariusza lub akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną dwudziestą część kapitału zakładowego. Żądanie zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia należy złożyć Zarządowi na piśmie lub w postaci elektronicznej. Jeżeli w terminie dwóch tygodni od dnia przedstawienia Zarządowi żądania, nadzwyczajne Walne Zgromadzenie nie zostanie zwołane, sąd rejestrowy, w drodze postanowienia, może upoważnić do zwołania nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia akcjonariusza lub akcjonariuszy występujących z tym żądaniem. Upoważniony przez sąd rejestrowy akcjonariusz lub upoważnieni akcjonariusze w zawiadomieniu o zwołaniu nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia powołują się na postanowienie sądu rejestrowego, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Sąd rejestrowy wyznacza przewodniczącego tego nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie może być zwołane również przez akcjonariuszy reprezentujących, co najmniej połowę kapitału zakładowego Banku lub co najmniej połowę ogólnej liczby głosów w Banku. Przewodniczący tego Zgromadzenia jest wyznaczany przez akcjonariuszy. Walne Zgromadzenie jest zwoływane przez ogłoszenie na stronie internetowej Banku oraz w sposób określony dla przekazywania informacji bieżących przez spółki publiczne, z zastrzeżeniem, że takie ogłoszenie powinno być dokonane, co najmniej na dwadzieścia sześć dni przed terminem Walnego Zgromadzenia.

Akcjonariusze uprawnieni do żądania umieszczenia określonej sprawy w porządku obrad Walnego Zgromadzenia, w celu wykonania tego uprawnienia do uzupełnienia porządku obrad powinni zgłosić wnioski do Zarządu Banku na piśmie lub w postaci elektronicznej, wraz z uzasadnieniem oraz projektem uchwały dotyczącej proponowanego punktu porządku obrad, nie później niż na dwadzieścia jeden dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia. Zarząd umieszcza zgłoszoną sprawę w porządku obrad najbliższego Walnego Zgromadzenia niezwłocznie, nie później jednak niż na osiemnaście dni przed wyznaczonym terminem Walnego Zgromadzenia. Odwołanie Walnego Zgromadzenia możliwe jest jedynie w sytuacji, gdy stanie się ono bezprzedmiotowe lub w sytuacji zaistnienia nadzwyczajnej przeszkody do jego odbycia. Odwołanie oraz zmiana terminu odbycia Walnego Zgromadzenia następuje w taki sam sposób jak zwołanie, z zastrzeżeniem, że nie stosuje się dwudziestosześciodniowego terminu. Odwołanie oraz zmiana terminu odbycia Walnego Zgromadzenia powinny być dokonane w sposób powodujący jak najmniejsze ujemne skutki dla Banku i dla akcjonariuszy. Walne Zgromadzenie może podjąć uchwałę o zaniechaniu rozpatrywania sprawy umieszczonej w porządku obrad, jak również o zmianie kolejności spraw objętych porządkiem obrad. Jednakże zdjęcie z porządku obrad bądź zaniechanie rozpatrywania sprawy umieszczonej w porządku obrad na wniosek akcjonariuszy wymaga uprzedniej zgody wszystkich obecnych akcjonariuszy, którzy zgłosili taki wniosek, popartej 80% głosów Walnego Zgromadzenia. Wnioski w powyższych sprawach powinny być szczegółowo umotywowane.

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

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

Zarząd Banku każdorazowo za pośrednictwem osoby otwierającej Walne Zgromadzenie przekazuje Przewodniczącemu Walnego Zgromadzenia instrukcję dotyczącą wykonywania tej funkcji w sposób zapewniający przestrzeganie powszechnie obowiązujących przepisów, zasad ładu korporacyjnego, Statutu i innych regulacji wewnętrznych Banku. Na Walnym Zgromadzeniu powinni być obecni członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku oraz biegły rewident Banku, jeśli przedmiotem Walnego Zgromadzenia są sprawy finansowe.

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

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

Bank może zorganizować Walne Zgromadzenie w sposób umożliwiający akcjonariuszom udział w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystywaniu środków komunikacji elektronicznej, w szczególności przez:

- 1) transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w czasie rzeczywistym;
- 2) dwustronną komunikację w czasie rzeczywistym, umożliwiającą akcjonariuszom wykorzystującym środki komunikacji elektronicznej, zdalne wypowiadanie się w toku Walnego Zgromadzenia;
- 3) wykonywanie prawa głosu osobiście lub przez pełnomocnika, przed lub w toku Walnego Zgromadzenia.

Zasady uczestnictwa akcjonariuszy w Walnym Zgromadzeniu oraz tryb postępowania podczas Walnego Zgromadzenia, a także sposób komunikacji akcjonariuszy z Bankiem przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej określa Regulamin Walnego Zgromadzenia. Regulamin Walnego Zgromadzenia może upoważnić Zarząd do określenia dodatkowych, innych niż określone w tym Regulaminie, sposobów komunikacji akcjonariuszy z Bankiem przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Dodatkowe sposoby komunikacji Zarząd zamieści w ogłoszeniu o zwołaniu Walnego Zgromadzenia. Niezależnie od powyższego Bank może przeprowadzić samą transmisję obrad Walnego Zgromadzenia w

sieci Internet oraz dokonać rejestracji obrad i umieszczenia zapisu z obrad na stronie internetowej Banku po ich zakończeniu.

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

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

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

Odpis protokołu Zarząd umieszcza w księdze protokołów.

W obradach Walnego Zgromadzenia mogą uczestniczyć przedstawiciele mediów.

7.2 Zasadnicze Uprawnienia Walnego Zgromadzenia

Przedmiotem Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia powinno być:

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

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

- 1) zbycia i wydzierżawienia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części oraz ustanowienia na nich ograniczonego prawa rzeczowego,
- 2) zmiany Statutu,
- 3) podwyższenia lub obniżenia kapitału zakładowego Spółki,
- 4) ustalenia dnia prawa poboru akcji nowej emisji,
- 5) ustalenia dnia dywidendy za ubiegły rok obrotowy oraz terminów wypłaty dywidendy,
- 6) tworzenia i znoszenia funduszy specjalnych tworzonych z zysku,
- 7) powoływania oraz odwoływania członków Rady Nadzorczej,
- 8) ustalania wynagrodzenia dla członków Rady Nadzorczej,
- 9) połączenia lub likwidacji Spółki,
- 10) powołania i odwołania likwidatorów,
- 11) umorzenia akcji Spółki,
- 12) użycia kapitału zapasowego i rezerwowego, w tym kapitału (fundusz) rezerwowego utworzonego, w celu gromadzenia zysku niepodzielonego (nieprzeznaczonego na dywidendę w danym roku obrotowym) oraz funduszu ogólnego ryzyka.

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

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

- 4) dywidendę,
- 5) fundusze specjalne,
- 6) inne cele.

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

7.3 Prawa Akcjonariuszy i sposób ich Wykonywania

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1 Zarząd

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

Na dzień podpisania niniejszego sprawozdania z działalności w skład Zarządu wchodzi:

Członek Zarządu	Doświadczenie zawodowe
Sławomir S. Sikora Prezes Zarządu	Pan Sławomir S. Sikora jest absolwentem Szkoły Głównej Planowania i Statystyki. W latach 1990-1994 był Dyrektorem Departamentu Systemu Bankowego i Instytucji Finansowych w Ministerstwie Finansów. Od 1994 do 2001 roku pełnił funkcję Wiceprezesa Zarządu Powszechnego Banku Kredytowego S.A., gdzie odpowiadał za pion korporacyjny banku oraz bankowość inwestycyjną. W latach 2001-2003 był Prezesem AmerBanku. Powołany na stanowisko Prezesa Zarządu Banku Handlowego w Warszawie S.A. w dniu 2 lipca 2003 roku. Pełni funkcję Szefa Sektora Bankowości Korporacyjnej. Od marca 2005 roku pełni również funkcję Chief Executive Officer i Citigroup Country Officer, odpowiadając za całość operacji Citigroup w Polsce. Jest Członkiem Rady Nadzorczej Związku Banków Polskich i Zarządu Konfederacji Pracodawców Lewiatan.

Członek Zarządu	Doświadczenie zawodowe
Brendan Carney <i>Wiceprezes Zarządu</i>	<p>Pan Brendan Carney urodził się w Stanach Zjednoczonych. Ukończył ekonomię na Uniwersytecie Michigan oraz Wharton School na Uniwersytecie Pensylwanii.</p> <p>Pan Brendan Carney rozpoczął pracę w Citi Belgium w marcu 2010 r., gdzie pełnił funkcję szefa Bankowości Detalicznej. W lutym 2011 r., Pan Carney dodatkowo objął stanowisko Chief Country Officer na Belgię. W ramach pełnienia nowej roli odpowiedzialny był za wszystkie operacje Citi w tym kraju, włączając Bankowość Detaliczną i Instytucjonalną. Pan Brendan Carney rozpoczął karierę w Citi w 2002 r. w Portugalii, gdzie kierował obszarem bankowości detalicznej. Z dniem 21 maja 2012 roku powołany na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku. Pan Brendan Carney pełni w Banku funkcję Szefa Sektora Bankowości Detalicznej.</p>
Barbara Sobala <i>Wiceprezes Zarządu</i>	<p>Pani Barbara Sobala ma wykształcenie wyższe, jest absolwentką Akademii Ekonomicznej w Krakowie. Posiada ogromne, ponad dwudziestoletnie doświadczenie w bankowości, w szczególności w obszarze zarządzania ryzykiem i restrukturyzacji przedsiębiorstw.</p> <p>W Banku Handlowym pracuje od 2005 roku, kiedy to objęła stanowisko Dyrektora Departamentu Restrukturyzacji. Od 2012 roku kieruje Pionem Ryzyka Bankowości Korporacyjnej. Jest Przewodniczącą Komitetu ds. Zarządzania Ryzykiem i Kapitałem, Wiceprzewodniczącą Komitetu ds. Inwestycji Kapitałowych i członkiem Komitetu ds. Zarządzania Aktywami i Pasywami Banku.</p> <p>Pani Barbara Sobala zanim dołączyła do zespołu Banku Handlowego, przez 13 lat pracowała w Banku BPH, gdzie pełniła m.in. funkcję Dyrektora Departamentu Restrukturyzacji i była członkiem Komitetu Kredytowego Banku. Z dniem 15 października 2013 roku powołana na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku. Jednocześnie pełni funkcję Szefa Sektora Zarządzania Ryzykiem.</p>
Misbah Ur-Rahman-Shah <i>Wiceprezes Zarządu</i>	<p>Pan Misbah Ur-Rahman-Shah posiada dyplom ukończenia studiów wyższych uzyskany na Government College of Commerce and Economics w Karaczi w dziedzinie handlu. Z polskim sektorem bankowym jest związany od 1992 roku, kiedy to objął stanowisko szefa obszaru skarbu w Citibank (Poland) S.A. W latach 1996-1998 pełnił funkcję szefa działu Strategii i Procesów Zarządzania w rejonie CEECA, gdzie odpowiedzialny był głównie za wdrażanie strategii dla sektora bankowości korporacyjnej. W latach 1998-2002 jako członek zarządu Saudi American Bank (SAMBA) U.K. kierował obszarem skarbu. W okresie od 2002 roku do 2004 roku w Citi zarządzał obszarem sprzedaży i handlu w regionie Europy Środkowej i Wschodniej, Rosji oraz na terenie Wspólnoty Niepodległych Państw (CIS). 12 września 2008 roku powołany na stanowisko członka Rady Nadzorczej Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A., a następnie, w 2011 roku na stanowisko przewodniczącego tej Rady. Od 2004 roku pełni funkcję szefa Pionu Skarbu w Banku Handlowym w Warszawie S.A., a obecnie również szefa „Market Business” dla Europy Środkowej i Wschodniej. Z dniem 15 marca 2011 roku powołany na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku.</p> <p>Bank w dniu 17 grudnia 2013 roku otrzymał informację, iż Pan Misbah Ur-Rahman-Shah nie będzie się ubiegał o wybór w następnej kadencji. Obecna 3-letnia kadencja Pana Misbah Ur-Rahman-Shah jako Wiceprezesa Zarządu Banku upływa z dniem 15 marca 2014 roku.</p>
Witold Zieliński <i>Wiceprezes Zarządu</i>	<p>Pan Witold Zieliński ukończył studia magisterskie oraz podyplomowe na Wydziale Prawa Uniwersytetu Warszawskiego. Pracę zawodową rozpoczął w 1980 roku w Banku Handlowym w Warszawie SA w Departamencie Południowo-europejskim w Wydziale Kredytów Zagranicznych. W latach 1986 - 1990 pracował w Biurze Radcy Handlowego w Nowym Jorku. W 1991 roku Witold Zieliński rozpoczął pracę w Citibank (Poland) S.A. W latach 1992 - 1995 pełnił funkcję Członka Zarządu, następnie pracował w Citibank N.A. oddział w Londynie, gdzie zajmował się sprzedażą globalnych produktów oraz oceną ryzyka klientów w krajach Europy Południowo - Wschodniej. W roku 1998 został skierowany do Kijowa, gdzie otworzył przedstawicielstwo Citibank NA, a następnie uruchomił w pełni licencjonowany bank Citibank Ukraine, w którym do końca 2003 roku pełnił funkcję Prezesa Zarządu. W latach 2004-2005 był Prezesem Zarządu Citibank Romania. Z dniem 1 stycznia 2006 roku powołany na stanowisko</p>

Członek Zarządu	Doświadczenie zawodowe
Iwona Dudzińska Członek Zarządu	<p>Wiceprezesa Zarządu Banku. Jednocześnie pełni funkcję Dyrektora Finansowego Banku i Szefa Sektora Zarządzania i Wsparcia.</p> <p>Pani Iwona Dudzińska jest magistrem ekonomii i menedżerem wyższego szczebla z piętnastoletnim doświadczeniem w prowadzeniu strategicznych projektów, jak również kierowaniu złożonymi procesami operacyjnymi i technologicznymi. W grupie Citi od 1999 roku – początkowo jako Senior Branch Operations Officer Citibank (Poland) S.A. zarządzała operacjami dokumentowymi, rozliczeniami krajowymi i zagranicznymi, operacjami rynku pieniężnego i funkcjami administracyjnymi banku oraz odpowiadała za Departament Obsługi Klientów korporacyjnych. W latach 2001 – 2004 zarządzała Pionem Operacji Scentralizowanych Sektora Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej Banku. Od kwietnia 2004 roku do lipca 2008 roku jako Dyrektor Zarządzający, pełniła funkcję Szefa Pionu Operacji i Technologii w Sektorsze Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej. Od lipca 2008 roku odpowiada w Banku za całość obszaru operacji i technologii pełniąc funkcję Szefa Sub-Sektora Operacji i Technologii. Z dniem 18 września 2009 roku powołana na stanowisko Członka Zarządu Banku na trzyletnią kadencję. Jednocześnie pełni funkcję Szefa Sub-Sektora Operacji i Technologii.</p>

W 2013 roku w skład Zarządu wchodził Pan Robert Daniel Massey Jr., – Wiceprezes Zarządu, którego mandat wygaś z dniem 20 czerwca 2013 roku.

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

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

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

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

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

- 1) Szefowie Pionów,
- 2) Dyrektor Biura Organizacyjnego lub osoba przez niego wyznaczona,
- 3) Dyrektor Departamentu Monitoringu Zgodności,
- 4) Szef Pionu Prawnego.

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

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

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

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

Z przebiegu posiedzenia Zarządu sporządzany jest protokół. Sporządzenie protokołu należy do Biura Organizacyjnego. Protokół powinien zawierać:

- 1) porządek obrad,
- 2) imiona i nazwiska osób biorących udział w posiedzeniu,

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

Protokół podpisują wszyscy członkowie Zarządu obecni na posiedzeniu niezwłocznie po otrzymaniu.

Zarząd przekazuje Radzie Nadzorczej następujące informacje finansowe:

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

8.2 Rada Nadzorcza Spółki

Rada Nadzorcza Spółki składa się z pięciu do dwunastu członków, z których każdy powoływany jest przez Walne Zgromadzenie na trzyletnią kadencję. Uchwałą Nr 6 z dnia 5 grudnia 2006 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku na podstawie paragrafu 14 ust.2 Statutu ustaliło liczbę członków Rady Nadzorczej Banku na co najmniej 8 osób.. Co najmniej połowa członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, legitymuje się obywatelstwem polskim. W skład Rady Nadzorczej wchodzi członkowie niezależni.

Na dzień podpisania niniejszego sprawozdania z działalności w skład Rady Nadzorczej Spółki wchodził:

Członek Rady Nadzorczej	Doświadczenie zawodowe
Andrzej Olechowski <i>Przewodniczący Rady Nadzorczej</i>	<p>Pan Andrzej Olechowski posiada tytuł doktora nauk ekonomicznych.</p> <p>Andrzej Olechowski jest członkiem rady dyrektorów firmy Euronet oraz komitetów doradczych Citigroup Europe i Macquarie European Infrastructure Fund. W przeszłości pełnił funkcję ministra Finansów i Spraw Zagranicznych RP oraz kandydował na Urząd Prezydenta RP. Jest członkiem szeregu organizacji pozarządowych m.in. przewodniczącym polskiej grupy The Trilateral Commission. Autor publikacji na temat międzynarodowych stosunków gospodarczych i politycznych dr Olechowski jest profesorem w Uczelni Vistula.</p> <p>W latach 1991-1996 i 1998-2000 pełnił już funkcję członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie S.A jako jej przewodniczący. Ponownie powołany do Rady Nadzorczej Banku w dniu 25 czerwca 2003 roku. Od 23 lipca 2012 r. pełni funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej.</p>
Shirish Apte <i>Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej</i>	<p>Pan Shirish Apte jest obecnie Przewodniczącym Obszaru Bankowości w Regionie Azji i Pacyfiku. Jest również członkiem Komitetu Citi ds. Rozwoju Biznesu (Citi Business Development Committee) i Grupy Doradczej Kierownictwa Wyższego Szczebla (Senior Advisory Group).</p> <p>Shirish Apte obecną funkcję objął w styczniu 2012 r., poprzednio pełnił funkcję Szefa Regionu Azji i Pacyfiku.</p> <p>Wcześniej Pan Apte był Szefem Citi Markets & Banking w Regionie Europy Centralnej i Wschodniej, Bliskiego Wschodu i Afryki (CEEMEA), po czym</p>

Członek Rady Nadzorczej	Doświadczenie zawodowe
Adnan Omar Ahmed Członek Rady Nadzorczej	<p>objął funkcję CEO Regionu Europy Środkowej i Wschodniej.</p> <p>Pan Apte pracuje w Citi od ponad 30 lat. Swoją karierę rozpoczął jako Doradca Klienta w Citibank India. Zanim został Szefem Bankowości Komercyjnej i Inwestycyjnej w Citibank India pracował na wielu różnych stanowiskach w obszarze bankowości korporacyjnej, zarządzania ryzykiem, finansowania przedsiębiorstw oraz bankowości inwestycyjnej. W 1993 roku Pan Apte przeniósł się do Londynu, gdzie dołączył do zespołu wyższej kadry menedżerskiej odpowiedzialnej za zarządzanie ryzykiem (Senior Risk Manager). Następnie objął stanowisko Szefa Finansowania Przedsiębiorstw w Regionie CEEMEA, obejmującym również Indie. W 1997 r. przeniósł się do Polski, gdzie objął stanowisko Menadżera odpowiedzialnego za operacje Citi w Polsce, a następnie Wiceprezesa Banku Handlowego w Warszawie S.A. Shirish Apte odegrał znaczącą rolę w procesie przejścia Banku Handlowego przez Citigroup w 2000 roku.</p> <p>Shirish Apte posiada dyplom biegłego rewidenta uzyskany w Institute of Chartered Accountants w Wielkiej Brytanii oraz dyplom MBA z London Business School. Reprezentuje również Citi jako Senior Statesman w London Business School. Shirish Apte sprawuje funkcję Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Banku od 25 czerwca 2003 roku.</p>
	<p>Pan Adnan Omar Ahmed jest Dyrektorem Zarządzającym, Szefem Obszaru Zarządzania Kadrami w Regionie Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki (EMEA) oraz Globalnym Szefem Usług Wsparcia (Citi Shared Services) w obszarze Zarządzania Kadrami (Citi Employee Services). Pan Ahmed rozpoczął pracę w Citi w lipcu 2010 r. i obecnie pracuje w londyńskim biurze Citi.</p> <p>Wcześniej, Pan Adnan Omar Ahmed przez 17 lat pracował w Morgan Stanley, z czego pierwsze dwa lata spędził w Nowym Jorku, a pozostałe piętnaście w Azji. Sprawował w tym czasie wiele kierowniczych funkcji, m.in. Szefa Obszaru Zarządzania Kadrami/Szefa ds. Utalentowanych Pracowników (Chief Talent Office) oraz Szefa ds. Administracyjnych. W tej ostatniej roli odpowiedzialny był za rozwój i realizację strategii oraz za infrastrukturę i wsparcie w całym regionie, w tym w obszarze Finansów, Zarządzania Kadrami, IT, Operacji, Usług Wsparcia, Marketingu i Komunikacji, Obsługi Korporacyjnej oraz Ryzyka Operacyjnego. Pan Ahmed posiada szerokie doświadczenie zawodowe w obsłudze firm na wczesnym etapie ich rozwoju (tzw. start-up), obsłudze podmiotów typu joint venture (Chiny i Indie) oraz w doradztwie, w tym dla funduszy korporacyjnych i państwowych funduszy majątkowych (Sovereign Wealth Funds), w zakresie infrastruktury, platform i strategii rozwoju.</p> <p>Przed rozpoczęciem pracy w Morgan Stanley, Pan Ahmed pracował w grupie kapitałowej Mitsubishi UFJ Financial Group w Nowym Jorku, gdzie zajmował się m.in. Finansami korporacyjnymi, obszarem Operacji, Kredytów i Zarządzania Kadrami. Pan Adnan Omar Ahmed w trakcie swojej kariery wykładał zarządzanie międzynarodowe na uczelniach takich jak szkoła INSEAD czy Uniwersytet w Hongkongu. Aktywnie działał również w wielu organizacjach pozarządowych typu non-profit, np. był członkiem zarządu Amerykańskiej Izby Handlowej (American Chamber of Commerce) w Hong-Kongu, gdzie kierował ważnym projektem w zakresie zarządzania, oraz English Schools Foundation (Hongkong). Obecnie zasiada w zarządzie Temasek Management Services, spółki w całości należącej do Temasek Holdings.</p> <p>Absolwent A.B. Freeman School of Business na Uniwersytecie Tulane w Luizjanie (tytuł MBA 1990 r.). Ukończył również studia na Wydziale Informatyki (dyplom z wyróżnieniem, 1988 r.) oraz na Wydziale Stosunków Międzynarodowych (dyplom z wyróżnieniem, 1988 r.) na tym samym uniwersytecie. Sprawuje funkcję Członka Rady Nadzorczej od dnia 21 czerwca 2012 r.</p>
Igor Chalupiec Członek Rady Nadzorczej	<p>Pan Igor Chalupiec jest Partnerem i Prezesem Zarządu ICENTIS Sp. z o.o. Corporate Solutions S. K-A i ICENTIS Capital Sp. z o.o. Absolwent Wydziałów Handlu Zagranicznego Szkoły Głównej Handlowej (d. SGPiS) oraz Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Licencjonowany makler papierów wartościowych. W latach 1991- 1995 organizator i dyrektor Centralnego Biura Maklerskiego Banku Pekao SA, obecnie CDM Pekao SA. Od 1995 r. do 2000 r. Członek, a następnie do 2003 r. Wiceprezes Zarządu Banku Pekao SA (UniCredit Group) odpowiedzialny m.in. za bankowość korporacyjną i inwestycyjną, operacje skarbowe, powiernicze, zarządzanie aktywami. W latach 2003-2004 Podsekretarz Stanu w Ministerstwie</p>

Członek Rady Nadzorczej	Doświadczenie zawodowe
Mirosław Gryszka Członek Rady Nadzorczej	<p>Finansów odpowiedzialny m.in. za sprawy europejskie, rynki finansowe i informację finansową. Wiceprzewodniczący Komisji nadzoru ubezpieczeń i bankowego (2003-2004). Autor Agendy Warsaw City 2010 - rządowej strategii rozwoju rynku kapitałowego. Od października 2004 r. do stycznia 2007 r. Prezes Zarządu i Dyrektor Generalny Polskiego Koncernu Naftowego ORLEN, największej polskiej firmy a po nabyciu litewskiej rafinerii Mazeikiu Nafta w 2006 r. największej firmy paliwowej w Europie Środkowej. Członek wielu rad nadzorczych, w tym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie (1995-2003), Unipetrol, a.s. (2005-2007). Obecnie członek rad nadzorczych PZU Życie SA i Budimex SA. Członek Rady Programowej Forum Ekonomicznego w Krynicy. Laureat wielu nagród i wyróżnień, w tym nagrody Fundacji im. Leśława A. Pagi za wyznaczanie standardów w polskim życiu gospodarczym, Hermesa za wybitne zasługi dla odbudowy polskiego rynku kapitałowego oraz Wektora Konfederacji Pracodawców Polskich.</p> <p>Od 18 czerwca 2009 roku pełni funkcję członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie S.A.</p>
Marc Luet Członek Rady Nadzorczej	<p>Pan Mirosław Gryszka jest absolwentem Politechniki Gdańskiej. Od roku 1990 zajmuje stanowiska kierownicze w grupie Asea Brown Boveri, a w latach 1997-2013 był Prezesem Zarządu ABB Sp. z o.o. oraz Dyrektorem Krajowym ABB w Polsce. Od września 2013 pełni funkcję Dyrektora Subregionu "Kraje Bałtyckie, Rosja, Kraje Azji Centralnej i Kaukazu" w strukturach Grupy ABB.</p> <p>Od 30 czerwca 2000 roku pełni funkcję członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie SA.</p> <p>Pan Marc Luet od czerwca 2010 r. pełni funkcję Chief Executive Officer of Consumer w Regionie Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki (region EMEA). W ramach swojej funkcji Pan Marc Luet odpowiada za ekspansję na rynki wschodzące regionu EMEA. W Regionie EMEA nadzoruje obszar bankowości detalicznej, wealth management, obszar kart kredytowych oraz odpowiada za strategię polegającą na oferowaniu najwyższej jakości produktów, wyjątkowego poziomu obsługi oraz nowatorskich rozwiązań w zakresie bankowości internetowej i mobilnej, klientom zamieszkującym metropolie miejskie.</p> <p>Pan Marc Luet w latach 2008-2010 pełnił funkcję President of CEMEA w VISA. Do głównych obowiązków Pana Marc Luet należało zarządzanie strategią, marketingiem, obszarem sprzedaży, obszarem prawnym, komunikacją korporacyjną oraz relacje z podmiotami nadzorującymi sektor bankowy. Marc Luet był również członkiem Komitetu Operacyjnego Visa Inc. Wcześniej Pan Marc Luet zajmował również stanowiska w Fortis Group jako CEO obszaru Consumer Finance & Retail International (w latach 2005-2008), w Egg France jako CEO (w latach 2002-2005) oraz w Citigroup jako Consumer Business Manager - Węgry i Belgia (w latach 1990-2002).</p> <p>Pan Marc Luet posiada dyplom ukończenia studiów licencjackich z zakresu ekonomii, Panthéon Sorbonne University. Jest absolwentem Instytutu Nauk Politycznych w Paryżu (Institut d'Etudes Politiques de Paris). Uzyskał również dyplom ukończenia studiów Master of Business Administration (MBA), Tuck School of Business Administration, Dartmouth College.</p> <p>Od 1 czerwca 2011 roku pełni funkcję członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie SA.</p>
Frank Mannion Członek Rady Nadzorczej	<p>Pan Frank Mannion obecnie pełni funkcję Citi Chief Financial Officer w Regionie Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki (EMEA). W ramach swojej nowej funkcji, którą objął w styczniu 2011 r., odpowiada za grupę ponad 1000 pracowników w całym Regionie.</p> <p>Pan Frank Mannion swoją karierę zawodową rozpoczął w Irlandii, a następnie przeniósł się do Londynu, gdzie podjął współpracę z PricewaterhouseCoopers.</p> <p>Pracę w Citi rozpoczął w 1989 r. w zespole ds. planowania i analiz w Wielkiej Brytanii. W trakcie swojej dotychczasowej kariery pełnił wiele funkcji finansowych, w tym Kierownika ds. finansowania nowoczesnych technologii (Technology Finance Manager) i Szefa Kontroli Produktów CMB EMEA. W 2008 r. objął funkcję Citi Regional Franchise Controller w Regionie Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki (EMEA), gdzie odpowiadał za grupę ponad 800 pracowników z różnych obszarów. Wcześniej kierował obszarem Kontroli Produktów i Sprawozdawczości Regulacyjnej (Product Control, Controllers and Regulatory Reporting) jako CMB EMEA Regional Controller.</p>

Członek Rady Nadzorczej	Doświadczenie zawodowe
Dariusz Mioduski Członek Rady Nadzorczej	<p>Frank Mannion ukończył National University of Ireland w Galway, uzyskując tytuł naukowy w dziedzinie handlu. Posiada również tytuł dyplomowanego księgowego (Chartered Accountant). Obecnie wraz rodziną mieszka w Londynie.</p> <p>Od 28 czerwca 2010 roku pełni funkcję członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie SA.</p> <p>Chief Executive Officer i Prezes Zarządu Kulczyk Investments S.A. i Kulczyk Holding S.A., międzynarodowej grupy inwestycyjnej, specjalizującej się w tworzeniu i realizacji projektów inwestycyjnych na światowych rynkach wschodzących, w szczególności w sektorze energetycznym, surowców mineralnych i infrastruktury. Dariusz Mioduski posiada bogate doświadczenie transakcyjne i regulacyjne w zakresie prywatyzacji, łączenia i nabywania spółek oraz project finance w sektorach energetycznym, infrastrukturalnym oraz paliwowo-gazowym.</p> <p>Przed nominacją na CEO Kulczyk Investments w 2007 r., Dariusz Mioduski był partnerem zarządzającym obszarami energetyki i infrastruktury w firmie CMS Cameron McKenna w Warszawie. Cztery lata spędził w nowojorskim i warszawskim biurze White & Case LLP, a wcześniej w Vinson & Elkins LLP w Houston.</p> <p>Dariusz Mioduski jest Członkiem Zarządu Central Europe Energy Partners, Wiceprezesem Stowarzyszenia Harvard Club of Poland i Wiceprezesem Polskiej Rady Biznesu. Jest również członkiem polskiej filii Young Presidents' Organization (YPO). Dariusz Mioduski zasiada również w Radach Nadzorczych kilku publicznych i nie publicznych spółek, tj.: Kulczyk Oil Ventures Inc., Autostrada Wielkopolska S.A., Aurelian Oil & Gas Corp. and KI Energy S.a r.l.</p> <p>Jest absolwentem wydziału prawa Uniwersytetu Harvarda (Harvard Law School, 1990) oraz Uniwersytetu St Thomas w Houston (Bachelor of Arts, 1987).</p> <p>Od 12 września 2011 roku pełni funkcję członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie SA.</p>
Anna Rulkiewicz Członek Rady Nadzorczej	<p>Pani Anna Rulkiewicz jest absolwentka Wydziału Humanistycznego Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Toruniu. Ukończyła równoległe studia na wydziale psychologii na Uniwersytecie w Hamburgu oraz studia podyplomowe w Polsko-Francuskim Instytucie Ubezpieczeń przy Instytucie Francuskim. Przebyła także cykl szkoleń z zakresu m.in. zarządzania, sprzedaży, komunikacji, marketingu (w tym 3-letnich studiów menedżerskich) w ramach certyfikowanego programu branży ubezpieczeniowej LIMRA "Marketing Strategies for Executive Advancement" (LIMRA Executive Development Group). Ukończyła również wiele kursów z zakresu zarządzania, sprzedaży, finansów, marketingu oraz bankowości.</p> <p>Od 2002 roku Pani Anna Rulkiewicz pracuje w LUX MED Sp. z o.o., gdzie początkowo pełniła funkcję Członka Zarządu, Dyrektora Sprzedaży i Marketingu. Od 2007 r. jest Prezesem Grupy LUX MED. Od końca 2011 roku pełni także funkcję Dyrektora Zarządzającego LMG Försäkrings AB, którego oddział działa w Polsce pod marką LUX MED Ubezpieczenia. Pełni również funkcję Prezesa Zarządu Związku Pracodawców Medycyny Prywatnej.</p> <p>Jej doświadczenie zawodowe obejmuje też m.in. zarządzanie w latach 2001-2002 Pionem Sprzedaży i Marketingu w Credit Suisse Life & Pensions Towarzystwie Ubezpieczeń na Życie oraz Powszechnym Towarzystwie Emerytalnym / Winterthur, gdzie nadzorowała pracę departamentów: sprzedaży wewnętrznej, sprzedaży zewnętrznej, ubezpieczeń grupowych, marketingu i komunikacji. W latach 1998 - 2001 pracowała dla Zurich Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. i Zurich Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. Pełniąc funkcję Dyrektora Ubezpieczeń Grupowych i Szkoleń odpowiadała m.in. za segment ubezpieczeń grupowych, w tym również za tworzenie usług, system rekrutacji oraz zarządzanie szkoleniami. Po powierzeniu jej funkcji Dyrektora Segmentu Klienta Korporacyjnego i uzyskaniu nominacji na członka zarządu Zurich Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. odpowiadała za segment klienta z sektora small business i klienta korporacyjnego. W latach 1995 - 1998 pracowała w Commercial Union Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A, gdzie na ostatniej pełnionej funkcji odpowiadała za rozwój sprzedaży ubezpieczeń grupowych i indywidualnych w ramach bancassurance.</p> <p>Od 20 czerwca 2013 roku pełni funkcję członka Rady Nadzorczej Banku</p>

Członek Rady Nadzorczej	Doświadczenie zawodowe
Stanisław Sołtysiński Członek Rady Nadzorczej	<p>Handlowego w Warszawie SA.</p> <p>Pan Stanisław Sołtysiński profesor nauk prawnych. Pan prof. Sołtysiński zajmuje się działalnością naukową jako profesor nauk prawnych związany z Uniwersytetem Adama Mickiewicza w Poznaniu (gdzie piastował również funkcję Dziekana Wydziału Prawa i Administracji). Wykładał wielokrotnie jako visiting profesor na Uniwersytecie w Pennsylvania Law School w Filadelfii, a także w College of Europe w Brugii, Max Planck Institute w Monachium oraz w Akademii Prawa Międzynarodowego w Hadze. Jest członkiem wielu stowarzyszeń i organizacji naukowych. Jest m.in. członkiem korespondentem Polskiej Akademii Umiejętności i członkiem Rady Dyrektorów UNIDROIT. Jest współautorem Kodeksu spółek handlowych. Pan prof. Sołtysiński zajmuje się również praktyką prawniczą będąc współnikiem Spółki Komandytowej "Sołtysiński, Kawecki i Szlęzak" Doradcy Prawni.</p> <p>Pan prof. Sołtysiński zasiada w Radzie Banku Handlowego w Warszawie S.A. od 26 marca 1997 roku, od 30 czerwca 2000 roku do 20 czerwca 2012 roku był jej Przewodniczącym. Od 21 czerwca 2012 roku pełni funkcję Członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie S.A.</p>
Zdenek Turek Członek Rady Nadzorczej	<p>Pan Zdenek Turek obecnie odpowiada za wszystkie operacje Citi w Rosji, Czechach, na Węgrzech, w Rumunii, na Słowacji, w Bułgarii, Kazachstanie i na Ukrainie. Pracuje w moskiewskim biurze Citi.</p> <p>Przed podjęciem obecnej funkcji, w latach 2005-2008, Pan Zdenek Turek pełnił rolę Citi Country Officer w regionie Południowej Afryki oraz kierował całym regionem Afryki, w skład którego wchodzi 16 krajów.</p> <p>W latach 2002-2005, Pan Turek pełnił funkcję Citi Country Officer na Węgrzech, zarządzając jednocześnie obszarem Europy Środkowej, w skład której wchodzi pięć krajów (Węgry, Republika Czech, Rumunia, Słowacja i Bułgaria).</p> <p>Pan Zdenek Turek rozpoczął pracę w Citi w 1991 r. w Pradze, gdzie sprawował wiele funkcji kierowniczych w obszarze Bankowości i Finansów Korporacyjnych. Następnie, w 1998 r. awansował na stanowisko Citi Country Officer w Rumunii.</p> <p>Przed rozpoczęciem pracy w Citi, Pan Zdenek Turek pracował w zespole ds. transakcji walutowych w Centralnym Banku Czechosłowacji, gdzie zajmował się głównie Sektorem Eksportu/Importu i Usług (1986 r. - 1990 r.). Następnie, podjął współpracę z A.I.C., austriacką firmą konsultingową, jako Zastępca Szefa Biura Przedstawicielskiego w Pradze. Zajmował się głównie doradztwem korporacyjnym w zakresie restrukturyzacji i odzyskiwania należności przedsiębiorstw.</p> <p>Pan Zdenek Turek urodził się w Kolinie, w Czechach. Ukończył Wydział Finansów i Bankowości na Uniwersytecie ekonomicznym w Pradze w 1986 r. Studiował również na Uniwersytecie Wharton (w ramach Zaawansowanego Programu Zarządzania, 1997 r.) i uzyskał tytuł Executive MBA w wyższej szkole biznesowej INSEAD (2010 r.). Pan Turek zasiada w zarządzie Amerykańskiej Izby Handlowej w Rosji. Zdenek Turek sprawuje funkcję Członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie SA. od 21 czerwca 2012 roku.</p>
Stephen R. Volk Członek Rady Nadzorczej	<p>Pan. Stephen R. Volk pełni funkcję Vice Chairman of Citigroup Inc., jest odpowiedzialny za sprawy zarówno związane z zarządzaniem wyższego szczebla jak i Bankowością Inwestycyjną. Jest członkiem Komitetu Wykonawczego Citigroup.</p> <p>Pan Volk związany jest z Citigroup od września 2004 roku. Do tego czasu pełnił funkcję Chairman of Credit Suisse First Boston, gdzie współpracował ściśle z Prezesem Zarządu nad strategicznym zarządzaniem firmą oraz nad kluczowymi sprawami dotyczącymi klientów. Pracę w Credit Suisse First Boston rozpoczął w sierpniu 2001 roku, przechodząc z Shearman & Sterling, nowojorskiej firmy prawniczej, w której począwszy od 1991 roku pełnił funkcję Senior Partner. Podczas pracy w Shearman & Sterling, Pan Volk był doradcą prawnym dla szeregu korporacji, włączając Citicorp. Pośród wielu dziedzin, w jakich firma Pana Volka doradzała Citicorp, znajduje się np. restrukturyzacja portfela zadłużenia Citicorp w Ameryce Łacińskiej. Znaczące transakcje, w jakich Pan Volk odgrywał ważną rolę, to m.in.: fuzja Glaxo i SmithKlein, Viacom-Paramount, Viacom-CBS oraz Vivendi-Universal-NBC. Współpracę z Shearman & Sterling Pan Volk rozpoczął w 1960 roku po ukończeniu Dartmouth College oraz Harvard Law School, stając się współnikiem w 1968 roku.</p>

Członek Rady Nadzorczej	Doświadczenie zawodowe
	<p>Pan Volk jest Dyrektorem Continental Grain Company, a także byłym Dyrektorem Consolidated Edison, Inc oraz Trizec Hahn Properties. Jest również członkiem Rady Stosunków Międzynarodowych (Council on Foreign Relations), Rady Doradczej Dziekana (Dean's Advisory Board) Harvard Law School oraz członkiem Fundacji Adwokatury Amerykańskiej (American Bar Foundation).</p> <p>Od 20 listopada 2009 roku pełni funkcję członka Rady Nadzorczej Banku Handlowego w Warszawie S.A.</p>

W 2013 roku w skład Rady Nadzorczej wchodził także prof. Krzysztof Opolski, który złożył rezygnację z pełnionej funkcji z dniem 28 czerwca 2013 roku..

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

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

- 1) powołanie i odwołanie w głosowaniu tajnym Prezesa Zarządu Spółki,
- 2) powołanie i odwołanie, na wniosek Prezesa Zarządu, w tajnym głosowaniu Wiceprezesów oraz innych członków Zarządu Spółki,
- 3) ustalenie warunków umów regulujących stosunek pracy lub inny stosunek prawny, łączący członków Zarządu ze Spółką,
- 4) wyrażenie zgody na otwarcie lub zamknięcie za granicą oddziału,
- 5) uchwalanie regulaminu Rady Nadzorczej oraz zatwierdzenie ustalanych przez Zarząd Spółki:
 - a) regulaminu Zarządu Spółki,
 - b) regulaminów gospodarowania funduszami specjalnymi tworzonymi z zysku netto,
- 6) wyrażanie uprzedniej zgody na dokonanie czynności rozporządzającej środkami trwałymi Spółki, których wartość przekracza 1/10 kapitału zakładowego Spółki,
- 7) wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych do wykonania badania lub przeglądu sprawozdania finansowego,
- 8) wyrażanie zgody na zatrudnianie i zwalnianie osoby kierującej Departamentem Audytu, na wniosek Zarządu i sprawowanie nadzoru nad działalnością Departamentu Audytu ,
- 9) świadczenia z jakiegokolwiek tytułu przez Spółkę i jakiegokolwiek podmioty powiązane ze Spółką na rzecz członków Zarządu oraz wyrażania zgody na zawarcie przez Spółkę lub podmiot od niego zależny istotnej umowy z podmiotem powiązanym ze Spółką, członkiem Rady Nadzorczej albo Zarządu oraz z podmiotami z nimi powiązanymi,
- 10) sprawowania nadzoru nad wprowadzeniem i monitorowaniem systemu zarządzania w Banku, w tym w szczególności sprawowania nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem braku zgodności, oraz dokonywania, co najmniej raz w roku, oceny adekwatności i efektywności tego systemu,
- 11) zatwierdzania strategii działania Banku oraz zasad ostrożnego i stabilnego zarządzania Bankiem,
- 12) zatwierdzenia zasadniczej struktury organizacyjnej Banku, dostosowanej do wielkości i profilu ponoszonego ryzyka i ustalonej przez Zarząd Banku,
- 13) akceptowania ogólnego poziomu ryzyka Banku,
- 14) zatwierdzania założeń polityki Banku w zakresie ryzyka braku zgodności,
- 15) zatwierdzania procedur wewnętrznych Banku dotyczących procesów szacowania kapitału wewnętrznego, zarządzania kapitałowego oraz planowania kapitałowego,
- 16) zatwierdzania polityki informacyjnej Banku,
- 17) zatwierdzenia procedury kontroli wewnętrznej
- 18) zatwierdzanie ogólnych zasad polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze oraz dokonywania okresowych przeglądów tych zasad
- 19) zatwierdzania polityki zmiennych składników wynagrodzeń osób zajmujących kierownicze stanowiska w Banku,

- 20) zatwierdzania wykazu stanowisk kierowniczych w Banku, które mają istotny wpływ na profil ryzyka w Banku.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Z posiedzeń Rady Nadzorczej sporządzane są protokoły, zawierające: porządek obrad, nazwiska i imiona obecnych członków Rady Nadzorczej, liczbę członków nieobecnych na posiedzeniu wraz z podaniem

przyczyny nieobecności, liczbę głosów oddanych na poszczególne uchwały, zdania odrębne, pełne brzmienie podjętych uchwał. Lista obecnych na posiedzeniu członków Rady Nadzorczej oraz innych osób uczestniczących w posiedzeniu stanowi załącznik do protokołu. Protokoły podpisują wszyscy obecni na danym posiedzeniu członkowie Rady Nadzorczej. Protokoły posiedzeń Rady Nadzorczej za okres jej kadencji gromadzone są w odrębnym zbiorze, przechowywanym przez Spółkę.

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

Komitety Rady Nadzorczej

Stałymi Komitetami Rady Nadzorczej są:

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

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

W tym trybie w 2003 roku Rada Nadzorcza powołała **Komitet ds. Strategii i Zarządzania**, którego zadaniem ma być bieżąca analiza wszystkich zagadnień związanych z pracą organów Banku oraz poprawianiem ich funkcjonowania. W skład tego Komitetu wchodzi: Shirish Apte jako Przewodniczący oraz Stanisław Sołtysiński jako Wiceprzewodniczący oraz Igor Chalupec, Mirosław Gryszka, Marc Luet, Andrzej Olechowski, Anna Rulkiewicz, Zdenek Turek i Stephen R. Volk jako członkowie Komitetu.

Komitet ds. Audytu

W skład Komitetu ds. Audytu wchodzi:

- 1) Mirosław Gryszka – Przewodniczący Komitetu,
- 2) Frank Mannion – Wiceprzewodniczący Komitetu,
- 3) Shirish Apte - członek Komitetu,
- 4) Igor Chalupec - członek Komitetu,
- 5) Marc Luet – członek Komitetu,

Do dnia 28 czerwca 2013 roku członkiem Komitetu był Krzysztof Opolski.

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

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

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

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

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

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

Przynajmniej raz do roku Komitet ds. Audytu spotyka się:

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

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

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

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

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

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

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

Przewodniczący Komitetu ds. Audytu w porozumieniu z Zastępcą Przewodniczącego Komitetu może podjąć decyzję o rozpatrzeniu sprawy w trybie pisemnym.

Komitet ds. Wynagrodzeń

W skład Komitetu ds. Wynagrodzeń wchodzi:

- 1) Andrzej Olechowski – Przewodniczący Komitetu,
- 2) Adnan Omar Ahmed – Wiceprzewodniczący Komitetu,
- 3) Shirish Apte – członek Komitetu,
- 4) Stanisław Sołtyśński — członek Komitetu.

Komitet ds. Wynagrodzeń jest stałym komitetem Rady Nadzorczej Spółki.

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

Do kompetencji Komitetu ds. Wynagrodzeń należą następujące sprawy:

- 1) dokonywanie, na tle warunków rynkowych, oceny wynagrodzeń otrzymywanych przez członków Zarządu Spółki,
- 2) dokonywanie oceny wynagrodzeń otrzymywanych przez członków Zarządu Spółki w odniesieniu do zakresu obowiązków członków Zarządu Spółki i sposobu ich wykonywania,
- 3) przedkładanie Radzie Nadzorczej rekomendacji co do wysokości wynagrodzenia członka Zarządu Spółki, każdorazowo przed jej ustaleniem lub zmianą,
- 4) dokonywanie ogólnej oceny prawidłowości polityki Spółki w sprawie wynagradzania kadry kierowniczej Spółki nie wchodzącej w skład Zarządu,
- 5) wydawanie opinii na temat polityki zmiennej składników wynagrodzeń dla osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku,
- 6) opiniowanie i monitorowanie wynagrodzenia zmiennego osób zajmujących stanowiska kierownicze w Banku związane z zarządzaniem ryzykiem oraz zachowaniem zgodności działania Banku z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi.

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

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

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

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

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

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

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

Komitet ds. Ryzyka i Kapitału

W skład Komitetu ds. Ryzyka i Kapitału wchodzi:

- 1) Zdenek Turek – Przewodniczący Komitetu,
- 2) Igor Chalupiec – Wiceprzewodniczący Komitetu
- 3) Frank Mannion – członek Komitetu
- 4) Andrzej Olechowski – członek Komitetu,
- 5) Stephen R. Volk – członek Komitetu,
- 6) Dariusz Mioduski – członek Komitetu.

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

na jego spotkaniach. Regulamin Komitetu jest udostępniany na stronach internetowych Banku oraz w jego siedzibie.

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

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

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

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

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

W posiedzeniu Komitetu mają obowiązek uczestniczyć wszyscy jego członkowie.

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

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

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

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

Posiedzenia Komitetu są protokolowane.

9. Dobre praktyki w Domu Maklerskim Banku Handlowego S.A. i Handlowy-Leasing Spółka z o.o. - spółkach z Grupy Kapitałowej Banku

Dom Maklerski Banku Handlowego S.A (DMBH) i Handlowy-Leasing Spółką z o.o (HL) nie są spółkami publicznymi i nie mają obowiązku poddania się Dobrym Praktykom Spółek Notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. i składania oświadczeń w tym zakresie, jednak z uwagi na istotną rolę pełnioną przez te podmioty w grupie kapitałowej, należy wskazać na poniższe okoliczności.

DMBH jest członkiem Izby Domów Maklerskich - jako członek Izby jest zobowiązany do przestrzegania Kodeksu Dobrej Praktyki Domów Maklerskich, opracowanego przez Izbę Domów Maklerskich. Kodeks ten nie reguluje kwestii ładu korporacyjnego, ale przede wszystkim dotyczy zasad ochrony tajemnicy zawodowej, relacji z klientami, postępowania pracowników domu maklerskiego, w tym w relacjach z innymi domami maklerskimi. DMBH jest podmiotem regulowanym ustawą o obrocie instrumentami finansowymi i w związku z tym przestrzega poza przepisami kodeksu spółek handlowych pewnych elementów ładu korporacyjnego wynikających z przepisów tej ustawy i rozporządzeń wykonawczych, między innymi zgodnie z art. 103 ww. ustawy w skład zarządu powinny wchodzić, co najmniej 2 osoby posiadające wykształcenie wyższe, co najmniej 3 letni staż pracy w instytucjach finansowych oraz dobrą opinię w związku ze sprawowanymi funkcjami. Komisja Nadzoru Finansowego jest informowana przez DMBH o zmianach w zarządzie. Dodatkowo DMBH ma obowiązki raportowe do KNF (w tym o zmianach w Zarządzie, o treści określonych uchwał walnego zgromadzenia). Ustawa o obrocie reguluje też kwestie nabycia akcji domu maklerskiego. Przewiduje, że centrala domu maklerskiego jest na terytorium Polski.

Spółka Handlowy-Leasing Spółka z o.o. (HL) działa jako spółka w branży leasingowej. Branża leasingowa zrzeszona w Związku Polskiego Leasingu nie wypracowała jeszcze Dobrych Praktyk przedsiębiorstw leasingowych.

HL działa zgodnie z kodeksem spółek handlowych. W HL został ustanowiony organ nadzoru w postaci Rady Nadzorczej mimo braku wymogu kodeksowego w tym zakresie, celem sprawowania ciągłego nadzoru nad działalnością spółki.

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

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

Łączna wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści wypłaconych obecnym i byłym członkom Zarządu Banku w 2013 roku:

w tys. zł	Wynagrodzenia, nagrody i korzyści krótkoterminowe		Przekazane nagrody kapitałowe
	Wynagrodzenie zasadnicze i nagrody	Inne świadczenia	
Sławomir S. Sikora	2 414	292	2187
Brendan Carney	1 664	256	186
Barbara Sobala ⁽¹⁾	169	15	-
Misbah Ur-Rahman-Shah	3 102	354	1 961
Witold Zieliński	1 090	113	594
Iwona Dudzińska	416	110	437
<i>Byli członkowie Zarządu:</i>			
Robert Daniel Massey JR ⁽²⁾	1 043	84	388
Sonia Wędrychowicz-Horbatowska ⁽³⁾	-	-	171
	9 898	1 224	5 924

(1) świadczenie pracy od dnia 15 października 2013 roku

(2) świadczenie pracy do dnia 19 czerwca 2013 roku

(3) świadczenie pracy do dnia 13 maja 2012 roku

Łączna wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści wypłaconych obecnym i byłym członkom Zarządu Banku w 2012 roku:

w tys. zł	Wynagrodzenia, nagrody i korzyści krótkoterminowe		Przekazane nagrody kapitałowe
	Wynagrodzenie zasadnicze i nagrody	Inne świadczenia	
Sławomir S. Sikora	3 025	233	577
Brendan Carney ⁽¹⁾	824	210	-
Robert Daniel Massey JR	2 361	367	39
Misbah Ur-Rahman-Shah	5 385	481	302
Witold Zieliński	1 405	104	120
Iwona Dudzińska	1 477	112	129
<i>Byli członkowie Zarządu:</i>			
Sonia Wędrychowicz-Horbatowska ⁽²⁾	975	2 077	197
Michał H. Mrozek ⁽³⁾	-	120	55
Peter Rossiter ⁽⁴⁾	-	-	32
Edward Wess ⁽⁵⁾	-	-	6
Reza Ghaffari ⁽⁶⁾	-	-	5
	15 452	3 704	1 462

(1) świadczenie pracy od dnia 21 maja 2012 roku

(2) świadczenie pracy do dnia 13 maja 2012 roku

(3) świadczenie pracy do dnia 28 lutego 2011 roku

(4) świadczenie pracy do dnia 31 października 2009 roku

(5) świadczenie pracy do dnia 30 listopada 2008 roku

(6) świadczenie pracy do dnia 31 maja 2006 roku

Łączna kwota „Wynagrodzenia zasadniczego i nagród” obejmuje wartość brutto wynagrodzenia zasadniczego oraz nagrody wypłacone odpowiednio w 2013 roku i w 2012 roku.

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

„Przekazane nagrody kapitałowe” obejmują wartość akcji Citigroup przyznanych w latach ubiegłych a przekazanych odpowiednio w 2013 roku i w roku 2012 roku oraz wypłaconych opcji menadżerskich. Dodatkowo w 2013 roku „Przekazane nagrody kapitałowe” obejmują wartość wypłaconych nagród krótkoterminowych akcji fantomowych Banku.

Łączna wartość wynagrodzeń, nagród i korzyści wypłaconych obecnym i byłym członkom Rady Nadzorczej Banku w 2013 roku oraz w 2012 roku:

w tys. zł	2013	2012
Andrzej Olechowski	228	229
Igor Chalupec	185	160
Mirosław Gryszka	168	160
Dariusz Mioduski	120	89
Stanisław Sołtysiński	168	200
Anna Rulkiewicz	30	-
Byli członkowie Rady:		
Krzysztof L. Opolski	70	120
	969	958

Wynagrodzenie wypłacone i należne 2013 roku osobom zarządzającym jednostkami zależnymi wyniosło 5 834 tys. zł (w 2012 roku: 7 970 tys. zł).

Osoby nadzorujące jednostki zależne nie pobierały w 2013 i 2012 roku wynagrodzenia z tytułu pełnienia funkcji.

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

Informacje o łącznej liczbie i wartości nominalnej akcji Banku oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Banku, będących w posiadaniu członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej według stanu na dzień 31 grudnia 2013 roku przedstawia poniższa tabela:

	Akcje Banku Handlowego w Warszawie S.A.		Akcje Citigroup Inc.	
	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)
Członkowie Zarządu Banku				
Sławomir S. Sikora	-	-	16 912	509
Brendan Carney	-	-	8 248	248
Barbara Sobala	-	-	206	-
Witold Zieliński	-	-	3 768	113
Iwona Dudzińska	600	2 400	1 581	48
Członkowie Rady Nadzorczej Banku				
Andrzej Olechowski	1 200	4 800	-	-
Shirish Apte	-	-	143 866	4 333
Adnan Omar Ahmed	-	-	6 576	198

	Akcje Banku Handlowego w Warszawie S.A.		Akcje Citigroup Inc.	
	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)
Marc Luet	-	-	15 000	452
Frank Mannion	-	-	20 902	630
Zdenek Turek	-	-	24 457	737
Stephen R. Volk	-	-	169 339	5 100

Informacje o łącznej liczbie i wartości nominalnej akcji Banku oraz akcji i udziałów w jednostkach powiązanych Banku, będących w posiadaniu członków Zarządu oraz członków Rady Nadzorczej według stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku przedstawia poniższa tabela:

	Akcje Banku Handlowego w Warszawie S.A.		Akcje Citigroup Inc.	
	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)	Liczba akcji (w szt.)	Wartość nominalna (w zł)
Członkowie Zarządu Banku				
Sławomir S. Sikora	-	-	12 460	386
Brendan Carney	-	-	4 896	152
Robert Daniel Massey JR	-	-	1 719	53
Witold Zieliński	-	-	2 772	86
Iwona Dudzińska	600	2 400	9 611	298
Członkowie Rady Nadzorczej Banku				
Andrzej Olechowski	1 200	4 800	-	-
Shirish Apte	-	-	73 590	2 281
Adnan Omar Ahmed	-	-	2 664	83
Marc Luet	-	-	28 513	884
Frank Mannion	-	-	16 400	508
Stanisław Sołtysiński	-	-	253 400	7 854
Stephen R. Volk	-	-	198 969	6 167

Na dzień 31 grudnia 2013 roku oraz na dzień 31 grudnia 2012 roku żaden członek Zarządu i Rady Nadzorczej nie posiadał akcji i udziałów w podmiotach zależnych Banku.

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

Z zakresu stosunku pracy, spośród umów o pracę zawartych między Bankiem, a członkami Zarządu Banku, wyłącznie w przypadku jednego Członka Zarządu jego umowa o pracę zawiera postanowienie mówiące o odszkodowaniu pieniężnym w wypadku jej rozwiązania za wypowiedzeniem.

Każdego z członków Zarządu Banku obowiązuje zawarta z Bankiem odrębna umowa o zakazie konkurencji. Zgodnie z jej zapisami, w przypadku rozwiązania stosunku pracy z Bankiem, w okresie 12 miesięcy (w przypadku jednego Członka Zarządu przez 6 miesięcy) od dnia rozwiązania umowy o pracę, Członek Zarządu jest obowiązany powstrzymać się od zajmowania działalności konkurencyjną wobec Banku. Z tytułu powyższego ograniczenia Bank będzie zobowiązany do wypłaty Członkowi Zarządu odszkodowania.

4. Zasady zarządzania

W 2013 roku nie nastąpiły zmiany zasad zarządzania Bankiem, a zasady te przedstawione zostały w Nocie do Rocznego Skonsolidowanego Sprawozdania Finansowego Grupy Kapitałowej Banku.

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

W dniu 19 marca 2013 roku Rada Nadzorcza Banku dokonała wyboru podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych to jest PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, działającej pod adresem: Al. Armii Ludowej 14, 00-638 Warszawa, wpisanej na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem 144, której powierzone zostało badanie rocznych i przegląd półrocznych sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku za 2013 rok. Wybór PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o. został dokonany zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Badanie rocznych i przegląd półrocznych sprawozdań finansowych Banku i Grupy Kapitałowej Banku za 2012 rok dokonany został przez KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chłodnej 51, wpisanej na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych pod numerem 3546. Wybór firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. został dokonany przez Radę Nadzorczą Banku w dniu 16 marca 2012 roku zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Wynagrodzenie audytora netto wynikające z zawartych umów (należne lub wypłacone) dotyczące 2013 roku i 2012 roku przedstawia poniższa tabela:

	Dotyczące roku	2013	2012
<i>w tys. zł</i>			
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do Banku – jednostki dominującej (1)		410	583
Wynagrodzenie z tytułu przeglądu w odniesieniu do Banku – jednostki dominującej (2)		170	245
Wynagrodzenie z tytułu badania w odniesieniu do jednostek zależnych (3)		255	301
Wynagrodzenie za usługi pokrewne (4)		165	193
		1 000	1 322

(1) Wynagrodzenia z tytułu badania obejmują kwoty wypłacone lub należne za usługi związane z badaniem rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego Banku oraz rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku - jednostki dominującej (dotyczące 2013 roku-umowa z dnia 17 maja 2013 roku).

(2) Wynagrodzenia z tytułu przeglądu obejmują kwoty wypłacone lub należne za usługi związane z przeglądem półrocznego jednostkowego sprawozdania finansowego Banku oraz półrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku (dotyczące 2013 roku-umowa z dnia 17 maja 2013 roku).

(3) Wynagrodzenia z tytułu badania obejmują kwoty wypłacone lub należne za profesjonalne usługi związane z badaniem sprawozdań finansowych jednostek zależnych.

(4) Wynagrodzenie za usługi pokrewne obejmują pozostałe kwoty wypłacone audytorowi. Obejmują one usługi poświadczające związane z badaniem lub przeglądem sprawozdań finansowych Banku – jednostki dominującej oraz jednostek zależnych ale nieuwzględnione w (1), (2) i (3) powyżej.

XIII. Oświadczenia Zarządu Banku

Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Zgodnie z najlepszą wiedzą Zarządu Banku, którego członkami są: Pan Sławomir S. Sikora – Prezes Zarządu, Pan Brendan Carney - Wiceprezes Zarządu, Pani Barbara Sobala - Wiceprezes Zarządu, Pan Misbah Ur-Rahman-Shah – Wiceprezes Zarządu, Pan Witold Zieliński – Wiceprezes Zarządu i Pani Iwona Dudzińska – Członek Zarządu, roczne dane finansowe oraz dane porównywalne zaprezentowane w „Rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2013 roku” zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości i odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację

majątkową i finansową Grupy oraz osiągnięty przez nią wynik finansowy. Zawarte w skonsolidowanym raporcie rocznym „Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. w 2013 roku” zawiera prawdziwy obraz rozwoju, osiągnięć oraz sytuacji (wraz z opisem podstawowych rodzajów ryzyka) Grupy w 2013 roku.

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych PricewaterhouseCoopers Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością dokonujący badania „Rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. za rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2013 roku”, został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci dokonujący tego badania spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badanym sprawozdaniu, zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami zawodowymi.

Pozostałe informacje wymagane Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim (Dz. U. z 2014 r., poz. 133) zostały uwzględnione w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej Banku.

podpisy Członków Zarządu

13.03.2014 roku Data	Sławomir S. Sikora Imię i nazwisko	Prezes Zarządu Stanowisko/funkcja Podpis
13.03.2014 roku Data	Brendan Carney Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja Podpis
13.03.2014 roku Data	Barbara Sobala Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja Podpis
13.03.2014 roku Data	Misbah Ur-Rahman-Shah Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Stanowisko/funkcja Podpis
13.03.2014 roku Data	Witold Zieliński Imię i nazwisko	Wiceprezes Zarządu Dyrektor Finansowy Stanowisko/funkcja Podpis
13.03.2014 roku Data	Iwona Dudzińska Imię i nazwisko	Członek Zarządu Stanowisko/funkcja Podpis