

Citi Handlowy buduje Bankowy Ekosystem Smart

- **Transformacja modelu dystrybucji bankowości detalicznej – Bank buduje Bankowy Ekosystem Smart**
- **Realizacja strategii banku efektywnego**
- **Reorganizacja zatrudnienia – kompleksowy program osłonowy i alternatywne miejsca w pracy w ramach grupy Citi w Polsce**

Citi Handlowy ogłasza transformację systemu dystrybucji bankowości detalicznej i buduje Bankowy Ekosystem Smart. To koncepcja bankowości przyszłości, gdzie bank podąża za zmieniającymi się potrzebami klienta i buduje dla niego sieć mobilnych, internetowych rozwiązań oraz nowoczesne placówki typu Smart. Bank zatwierdził kierunkowy plan transformacji, zgodnie z którym do końca 2014 roku działać będzie 25 placówek typu Smart. Placówki Smart zlokalizowane będą w strategicznych dla banku rynkach. Jednocześnie Bank zapowiada wyjście w tym roku z 19 lokalizacji znajdujących się poza kluczowymi dla Banku rynkami. W związku ze zmianą modelu dystrybucji, ale też dla zwiększenia efektywności operacyjnej, Bank zdecydował też o zmianie modelu operacyjnego, co skutkuje likwidacją maksymalnie 792 stanowisk pracy. Jednocześnie Bank zapowiada, że w ramach grupy Citi w Polsce tylko w ciągu 12 miesięcy otwartych zostanie ponad 1000 nowych miejsc pracy.

Dzisiaj bank musi podążać za zmieniającymi się potrzebami i preferencjami klienta. Diametralnie zmieniły się strumienie komunikacyjne i miejsca aktywności naszych klientów. To miejsca zupełnie inne niż 10-12 lat temu, kiedy powstawały nasze tradycyjne placówki. Podobnie zmieniają się preferencje klientów co do modelu obsługi. Oferujemy, więc nowoczesny model obsługi bankowej, który stanowić będzie spójny system dostosowany do obecnych i przyszłych preferencji klientów, powiedział Sławomir S. Sikora, Prezes Zarządu Citi Handlowy, komentując decyzję podjętą przez Zarząd Banku.

Dzisiaj klienci banków stawiają coraz częściej na rozwiązania mobilne czy internetowe i rzadziej korzystają z oddziałów. Widzimy to na przykładzie Citi Handlowy, gdzie w skali miesiąca mniej niż 5% transakcji dokonywanych jest w oddziałach. Bankowy Ekosystem Smart to strategia, która ma odpowiedzieć na dynamikę tych zmian oraz próba przededefiniowania roli oddziału. W przeszłości banki i klienci potrzebowali oddziałów, aby prowadzić działalność. Dzisiaj nasi klienci mają oddział w swojej kieszeni. To ich smartfon. Dziś odnotowujemy 5 razy więcej transakcji realizowanych za pośrednictwem naszej platformy bankowości mobilnej niż w oddziałach. W tym kontekście, na nowo definiujemy rolę oddziału zmieniając go z miejsca gdzie klienci są obsługiwani na miejsce gdzie mogą oni kupować nowe usługi i produkty oraz zapoznać się z naszymi platformami internetowymi i mobilnymi. A to oznacza, że wszystko z czym kojarzył nam się dotychczas oddział musi ulec zmianie – to gdzie jest on zlokalizowany, jaką rolę odgrywa i w jaki sposób się to odbywa. To właśnie jest bankowość typu Smart, dodał Brendan Carney, Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za bankowość detaliczną.

Citi Handlowy rozwija Bankowy Ekosystem Smart. Na podstawie zrealizowanych badań, ale także doświadczeń ubiegłego roku, kiedy bank wyszedł z 65 lokalizacji i utrzymał ponad 90% klientów,

zdecydowano o stworzeniu innowacyjnej koncepcji bankowości przyszłości. To odpowiedź na zmieniające się potrzeby i preferencje klientów. Koncepcja ta zakłada przeniesienie koncentracji z tradycyjnej bankowości oddziałowej na nowoczesne placówki Smart, zlokalizowane w ramach zidentyfikowanych „hot spotów”, oraz zastosowanie najnowszych technologii umożliwiających wygodny kontakt z bankiem z wykorzystaniem rozwiązań mobilnych i internetowych. Dzisiaj niemal 90% transakcji bankowych w Citi Handlowy realizowanych jest przez platformy Citibank Online i Citi Mobile, a jedynie 2% w oddziałach (dane: czerwiec 2013 r.). Pilotażowy oddział Smart działa już ponad miesiąc w Galerii Katowickiej i jest pierwszym tego typu oddziałem w Polsce. Dzisiaj bank zatwierdził kierunkowy plan transformacji, zgodnie z którym do końca 2014 roku ma działać 25 placówek typu Smart. Wszystkie z nich zlokalizowane będą w kluczowych dla banku rynkach. Jednocześnie bank zapowiedział wyjście do końca roku z 19 lokalizacji, które są poza strategicznymi miastami. Obsługa klientów w tych miejscowościach realizowana będzie za pośrednictwem kanałów zdalnych – poprzez CitiPhone, Citibank Online i Citi Mobile, a także przez scentralizowany dział sprzedaży.

W związku ze zmianą modelu dystrybucji oraz dla poprawy efektywności w zmieniających się warunkach rynkowych bank zdecydował o optymalizacji modelu operacyjnego i zmianie struktury organizacyjnej, która związana jest z likwidacją 792 stanowisk pracy. Bank będzie działał na rzecz ograniczenia do minimum negatywnego wpływu skutków podjętej decyzji na pracowników. Duża część z tych osób będzie miała możliwość znalezienia zatrudnienia w ramach grupy Citi w Polsce. W perspektywie 12 miesięcy, w Citi Handlowy oraz Spółkach Citi w Polsce, otwartych zostanie ponad **1 000 nowych miejsc pracy**. Bank przygotowuje jednocześnie bogaty program aktywizacji zawodowej dla swoich pracowników, u których dojdzie do rozwiązania stosunku pracy. W ubiegłym roku w ramach zwolnień grupowych z podobnego programu skorzystało 98% pracowników zagrożonych utratą pracy, 68% z nich znalazło zatrudnienie, w trakcie programu aktywizacji.

#

Dodatkowych informacji udziela:

Dorota Szostek-Rustecka, Dyrektor Biura Prasowego, tel. (0-22) 690 10 49

E-mail: dorota.szostekrustecka@citi.com

Patrycja Długolecka-Wójcik, Specjalista ds.kontaktów z mediami, tel. (0-22) 692 94 16

E-mail: patrycja.dlugoleckawojcik@citi.com

Andrzej Kubisiak, Specjalista ds.kontaktów z mediami, tel. (0-22) 690 90 52

E-mail: andrzej.kubisiak@citi.com

Bank Handlowy w Warszawie SA to jedna z największych instytucji finansowych w Polsce, oferująca pod marką Citi Handlowy bogaty i nowoczesny asortyment produktów i usług bankowości korporacyjnej, inwestycyjnej i detalicznej. Bank Handlowy obsługuje 20 tys. klientów korporacyjnych i 851 534 klientów indywidualnych poprzez nowoczesne kanały dystrybucji oraz sieć 87 oddziałów. W skład grupy kapitałowej Banku wchodzi takie podmioty jak: Dom Maklerski Banku Handlowego i Handlowy Leasing. Przynależność do Citigroup, największej na świecie instytucji finansowej, zapewnia klientom Banku Handlowego dostęp do usług finansowych w ponad 100 krajach. Dodatkowe informacje można uzyskać na stronie internetowej www.citihandlowy.pl.

Citi (NYSE:C) to wiodąca globalna instytucja finansowa, mająca około 200 milionów klientów w ponad 160 krajach. Poprzez swoje dwie odrębne jednostki operacyjne: Citicorp i Citi Holdings, Citi obsługuje klientów indywidualnych, korporacyjnych, rządowych i instytucjonalnych zapewniając im bogaty wachlarz produktów i usług finansowych w zakresie bankowości detalicznej, bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej, usług maklerskich i zarządzania aktywami. Dodatkowe informacje można uzyskać na stronie internetowej www.citigroup.com lub www.citi.com.