

List do Akcjonariuszy



Michael L. Corbat
Dyrektor generalny

Szanowni Państwo,

Gdy za kilka lat spojrzymy wstecz na rok 2017, jestem pewien, że będziemy go wspominać jako rok, w którym Citi, po długim okresie upraszczania i restrukturyzacji, ostatecznie wkroczyła w nową erę zrównoważonego wzrostu, kładącego nacisk na klienta.

Rozwój, do którego obecnie dążymy, jest zrównoważony i mniej podatny na przewidywalne i nieprzewidywalne ryzyko niż w przeszłości. Jego źródłem nie będzie przejmowanie konkurencji, wkraczanie na nowe obszary ani rozwijanie działalności pobocznej, która nie wpisuje się w naszą strategię. Będzie nim wyjątkowa obsługa naszych klientów detalicznych oraz instytucjonalnych. Będzie nim zdobywanie i utrzymywanie zaufania klientów oraz zapewnianie im bezpieczeństwa. Będzie nim nasz wizerunek niepodważalnie silnej i stabilnej spółki, która ma powody do dumy dzięki pozytywnemu wpływowi, jaki wywieramy na społeczeństwo, oraz naszym osiągnięciom finansowym.

W tym właśnie kontekście w trakcie Dnia Inwestora w lipcu 2017 roku – pierwszym od dziesięciu lat – podkreśliłem nasze przekonanie, że po zakończeniu restrukturyzacji przekroczymy punkt zwrotny. Począwszy od 2017 roku podjęte przez nas decyzje o koncentracji naszej franczyzy, inwestowaniu w nasze możliwości oraz doskonaleniu obsługi klienta skutkują bardziej atrakcyjną propozycją wartości, przyspieszonym wzrostem i zwiększonymi zwrotami dla akcjonariuszy. Naszym nadrzędnym celem jest połączenie pozytywnego wpływu rozwijającego się środowiska makroekonomicznego z jeszcze lepszymi wynikami biznesowymi, aby nieustannie zapewniać wyższe zwroty z kapitału i zwiększony zwrot *kapitału* naszym akcjonariuszom w roku 2020 i w przyszłości.

Z operacyjnego punktu widzenia, nasze wyniki finansowe z 2017 roku potwierdzają zasadność strategii, którą przedstawiliśmy w trakcie Dnia Inwestora. Jednak z powodu uchwalenia w Stanach Zjednoczonych reformy podatkowej w czwartym kwartale 2017 roku zostaliśmy obciążeni jednorazową, niegotówkową opłatą w wysokości 22,6 miliarda USD, czego skutkiem była strata netto w sprawozdaniu rocznym w wysokości 6,8 miliarda USD. Teraz jednak, gdy mamy już tę jednorazową opłatę za sobą, możemy skoncentrować się na pozytywnym wpływie reformy podatkowej na nas i naszych klientów. Niższa stopa opodatkowania skutkuje wyższym zyskiem netto, który, w połączeniu ze zmniejszeniem naszego rzeczowego kapitału własnego o kilka miliardów dolarów, będzie mieć znaczący, pozytywny wpływ na osiąganę przez nas zwroty. Szacujemy, że reforma podatkowa przyczyni się do wzrostu osiąganego przez nas zwrotu z rzeczowego kapitału własnego (Return on Tangible Common Equity, ROTCE) o co najmniej 200 punktów bazowych. Z symbolicznego punktu widzenia, obniżenie wartości naszych aktywów z tytułu odroczonego podatku (Deferred Tax Assets, DTA), które są dla nas pozostałością po kryzysie finansowym, oznacza definitywne zakończenie nie tylko roku, ale także ery.

Osiągnęliśmy stabilny wzrost w naszej podstawowej działalności instytucjonalnej i detalicznej dzięki bardziej skoncentrowanej obecności w segmencie detalicznym na rynkach krajowych oraz bardziej pieczołowitemu doborowi klientów w segmencie instytucjonalnym; obydwa są mniej więcej o połowę mniejsze niż w swoim szczytowym momencie. Kontynuujemy realizację inwestycji w celu usprawnienia naszej infrastruktury i dalszego stymulowania wzrostu w docelowych obszarach, obejmujących nasze franczyzy takie jak Meksyk, Karty dla Stanów Zjednoczonych, Bankowość transakcyjna, Akcje oraz Bankowość inwestycyjna.

W segmencie Bankowości detalicznej, obsługującym ponad 100 milionów klientów detalicznych na 19 rynkach w trzech regionach – Azja, Meksyk i Stany Zjednoczone – łączne przychody wzrosły w 2016 roku o 4%. Z perspektywy produktowej Bankowość detaliczna odnotowała wzrost w zakresie kredytów i aktywów w zarządzaniu, przy jednoczesnym stopniowym zmniejszaniu naszej fizycznej obecności. Segment Kart globalnych również odnotował solidny wzrost, stymulowany wzrostem sprzedaży kredytów i zakupów we wszystkich trzech regionach.

Nasza Grupa klientów instytucjonalnych osiągnęła imponujące wyniki, zwiększając łączne przychody o 7%. Przychody z usług bankowych były wyższe w całej naszej franczyzie, począwszy od trzonu naszej działalności, czyli Bankowości transakcyjnej, aż po Bankowość inwestycyjną, Bankowość prywatną i Kredyty dla firm. W naszym segmencie Rynków i Usług dotyczących papierów wartościowych słabszy wynik Instrumentów o stałym dochodzie oraz Akcji, w porównaniu ze sprawniejszym środowiskiem handlowym w 2016 roku, został skompensowany przez wzrost w Usługach dotyczących papierów wartościowych. Po raz kolejny dowiedliśmy, jak wielką wartość ma równowaga na przestrzeni całej naszej działalności i wewnątrz jej struktur.

Dzień Inwestora 2017

Citi zorganizowała pierwszy od dziewięciu lat Dzień Inwestora, który odbył się 25 lipca. Była to okazja do nawiązania bezpośrednich kontaktów z inwestorami i podzielenia się z nimi postępami, jakie poczyniła nasza firma, jak również naszymi celami na przyszłość. Głównym przekazem było osiągnięcie punktu zwrotnego przez naszą firmę. Tematy obejmowały dynamikę, którą obserwujemy w naszej działalności, naszą przewagę konkurencyjną i pewność siebie odzwierciedloną w naszej strategii.

Wyłączając wpływ reformy podatkowej, nasz zysk netto w 2017 roku w wysokości 15,8 miliarda USD był o niemal 1 miliard USD – czyli 6% – wyższy od naszego zysku netto w 2016 roku. W rezultacie zysk na akcję wzrósł do 5,33 USD, o 13% w porównaniu z poprzednim rokiem, wliczając w to zyski z odkupu akcji. Osiągnęliśmy również postępy na drodze do osiągnięcia celów, które przedstawiliśmy w trakcie Dnia Inwestora. Ukierunkowane zarządzanie kosztami pozwoliło nam osiągnąć roczny wskaźnik efektywności w wysokości 58%, co stanowi wynik lepszy o ponad 150 punktów bazowych w porównaniu z 2016 rokiem. Zwiększyliśmy nasz zwrot z aktywów do 84 punktów bazowych. Uzyskaliśmy również zwrot z rzeczowego kapitału własnego w wysokości 8,1%, wliczając w to wpływ naszych aktywów z tytułu odroczonego podatku. Wyłączając zaś wpływ naszych odrzuconych aktywów z tytułu odroczonego podatku, osiągnięty zwrot z rzeczowego kapitału własnego wzrósł do 9,6%, w porównaniu z 9% w 2016 roku, co dowodzi naszych postępów na drodze ku osiągnięciu celu nakreślonego podczas Dnia Inwestora, którym jest osiągnięcie 10%.

Jeżeli zaś chodzi o zwiększanie zwrotu kapitału dla naszych akcjonariuszy, uzyskane przez nas solidne wyniki w naszym teście warunków skrajnych w ramach kompleksowej analizy kapitału (Comprehensive Capital Analysis and Review, CCAR) po raz kolejny umożliwiły planowy zwrot 19 miliardów USD w ramach



bieżącego cyklu kompleksowej analizy kapitału. Stworzyło to dla nas podstawę do obniżenia liczby wyemitowanych akcji o ponad 200 milionów i zwrotu ponad 17 miliardów USD kapitału akcjonariuszom w 2017 roku poprzez odkup akcji zwykłych i dywidendy. Ogłosiliśmy nasz zamiar zwrócenia – w przypadku uzyskania zgody organów regulacyjnych – co najmniej 40 miliardów USD dodatkowego kapitału akcjonariuszom w ciągu kolejnych dwóch cykli kompleksowej analizy kapitału, w 2018 i 2019 roku. Amerykańska Rezerwa Federalna i Federalna Agencja Ubezpieczenia Depozytów nie dopatrzyła się żadnych braków ani niedociągnięć w naszym Planie restrukturyzacji na rok 2017. Obydwa przełomowe wyniki stanowiły potwierdzenie osiągniętych przez nas w 2017 roku postępów w dążeniu do realizacji naszego długoterminowego celu, jakim jest osiągnięcie statusu niepodważalnie silnej i stabilnej instytucji.

Chciałbym umiejscowić te wyniki w szerszej perspektywie zmiany nastawienia, która jest dla nas kluczowa, aby utrzymać te pozytywne tendencje i dążenia w niepewnej przyszłości. Nie jesteśmy w stanie kontrolować środowiska makroekonomicznego ani stóp procentowych. Możemy i musimy jednak kontrolować wpływ naszych decyzji i działań na komfort naszych klientów w zakresie ich kontaktów i współpracy z nami.

List do Akcjonariuszy

Zdajemy sobie sprawę z tego, że oczekiwania naszych klientów dotyczące bezproblemowej obsługi rosną z każdym dniem. W odpowiedzi na ten stan rzeczy nasz segment detaliczny wprowadził w 2017 roku trzy razy więcej cyfrowych rozwiązań niż w 2016 roku, stymulując dwucyfrowy wzrost w liczbie klientów segmentu cyfrowego i mobilnego na całym świecie.

W naszym obszarze działalności instytucjonalnej, platforma usług bankowości internetowej CitiDirect BE[®] została już dwunasty rok z rzędu uznana za numer jeden w ramach badania porównawczego w zakresie bankowości cyfrowej Greenwich Associates 2017. Nawiązaliśmy współpracę z Nasdaq w celu wprowadzenia pionierskiej technologii blockchain i księgi rozproszonej, aby ułatwić i zautomatyzować przetwarzanie płatności. Do naszej Bankowości transakcyjnej, w ramach której świadczymy usługi zarządzania środkami pieniężnymi i finansowanie transakcji handlowych spółkom wielonarodowym i klientom w sektorze publicznym na całym świecie, wprowadzamy obecnie usługi cyfrowe, dzięki którym nasza globalna sieć, największa na świecie platforma przepływu środków pieniężnych, będzie mieć jeszcze większą przewagę konkurencyjną niż obecnie.

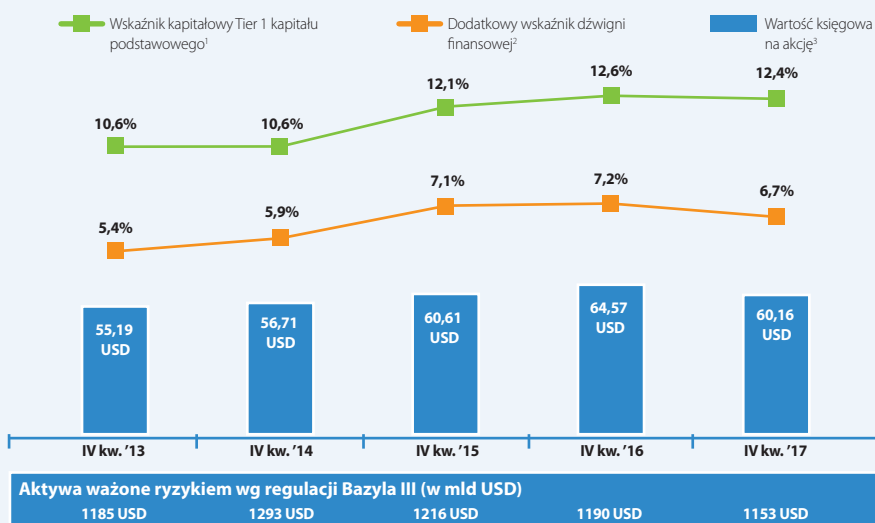
Wszystkie wprowadzone przez nas innowacje o kluczowym znaczeniu dla świadczenia klientom spersonalizowanych usług nie miałyby szansy na uzyskanie zainteresowania czy akceptacji naszych klientów, jeżeli wymagałyby zapewnień, że nasza reputacja czy wartości są właściwe. Na szczęście solidne fundamenty, które zbudowaliśmy dzięki kulturze opartej na kompetencjach, zgodności i kontroli, mówią same za siebie. Wielokrotnie w 2017 roku miałem okazję potwierdzić, że są to nasze podstawowe wartości, tym bardziej, że w świetle ostatnich wydarzeń zajęcie stanowiska jest po prostu koniecznością.

Dnia 3 stycznia, w odpowiedzi na nowe rozporządzenie wykonawcze dotyczące imigracji w Stanach Zjednoczonych, napisałem do około 210 000 współpracowników w Citi w blisko 100 krajach, w których nasze drzwi codziennie stoją dla wszystkich otworem, żeby przypomnieć im, że nasza różnorodność stanowi wartość fundamentalną nie tylko dla teraźniejszości i przyszłości naszej firmy, ale – biorąc pod uwagę globalny zakres naszej działalności – prawdziwą przewagę konkurencyjną. Aby zwiększyć postępy na tym ważnym polu, poprosiłem przynajmniej jednego ze swoich bezpośrednich podwładnych o współprzewodniczenie każdej z naszych nowych zorganizowanych grup o nazwie Duma, Dziedzictwo kultury afroamerykańskiej, Dziedzictwo kultury azjatyckiej i Citi dla weteranów, której celem

jest wsparcie weteranów, wraz z innym starszym liderem Citi. Po ogłoszeniu tej informacji napisałem i przekazałem ustnie swoim współpracownikom, że mimo iż wiem ile pracy nas jeszcze czeka, to nasze wielokrotne sukcesy w pokonywaniu trudności dają mi pewność, że uda nam się to osiągnąć.

Aby uczcić nasz dwunasty coroczny Globalny Dzień Społeczności, dołączyłem do współpracowników podczas sadzenia drzew, prac w bibliotece i przygotowywaniu stanowisk komputerowych w szkole podstawowej na przedmieściach Meksyku. Dumą napawał mnie zarówno sam projekt jak i fakt, że mogłem dołączyć do ponad 100 000 osób, które prowadziły prace konserwacyjne w parkach, zbierały i wydawały żywność ludziom w potrzebie oraz w inny

PODSTAWOWE WSKAŹNIKI KAPITAŁOWE CITIGROUP



Uwaga: Do zestawień za przeszłe okresy wprowadzono pewne korekty celem dopasowania ich do zestawień dot. okresu bieżącego.

¹ Wskaźnik kapitałowy Tier 1 kapitału podstawowego Citigroup nie jest parametrem finansowym wg standardów GAAP. Więcej informacji znajduje się w sprawozdaniu rocznym Citi za rok 2017 w części „Zasoby kapitałowe – Bazylea III (Pełne wdrożenie)”, formularz 10-K.

² Dodatkowy wskaźnik dźwigni finansowej Citigroup nie jest parametrem finansowym wg standardów GAAP. Więcej informacji znajduje się w sprawozdaniu rocznym Citi za rok 2017 w części „Zasoby kapitałowe – Bazylea III (Pełne wdrożenie)”, formularz 10-K.

³ Wartość księgową na akcję nie jest parametrem finansowym wg standardów GAAP. Więcej informacji znajduje się w sprawozdaniu rocznym Citi za rok 2017 w części „Zasoby kapitałowe – rzeczowy kapitał własny, wartość księgową na akcję i zwrot z kapitału własnego”, formularz 10-K.

sposób dobrowolnie służyły naszym społecznościom.

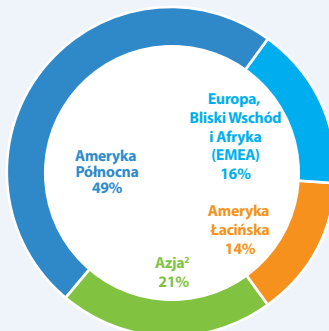
Nasze zobowiązanie do wspierania społeczności, którym służymy, zostało wystawione na próbę przez zniszczenia dokonane przez huragany Harvey i Irma, które przeszły przez Teksas, Florydę i Karaiby. W tych i innych regionach, które ucierpiały na skutek klęsk żywiołowych w 2017 roku, w tym w Meksyku, w którym nastąpiło potężne trzęsienie ziemi oraz w dotkniętej powodzią Azji Południowo-Wschodniej, setki naszych pracowników podjęły ogromne wysiłki w celu zapewnienia wsparcia i ochrony swoich współpracowników, klientów i społeczności. Dzięki ścisłej współpracy z lokalnymi i globalnymi organizacjami typu non-profit, w tym Amerykańskim Czerwonym Krzyżem, we wszystkich społecznościach dotkniętych klęską żywiołową, nasze szybkie działania pozwoliły zapewnić fundusze, artykuły pierwszej potrzeby i darowizny ludziom w potrzebie. W dniach po przejściu huraganów pracownicy Citi dostarczyli 22 tony żywności i zapasów współpracownikom i społecznościom w Puerto Rico. W okresie dwóch tygodni po przejściu huraganów Irma i Harvey, nadal wspomagaliśmy działania Czerwonego Krzyża, umożliwiając przekierowanie połączeń telefonicznych do specjalnie przeszkolonych agentów naszego centrum obsługi telefonicznej w Hagerstown w stanie Maryland, gdzie wsparliśmy 1800 osób poszukujących pomocy w nagłych przypadkach albo swoich członków rodziny.

Ogromne straty w ludziach i straty majątkowe powstałe w następstwie tych huraganów przypominały wszystkim o ekstremalnych warunkach pogodowych występujących w wielu miejscach na świecie na skutek globalnego ocieplenia. Klęski żywiołowe są coraz częstszym zjawiskiem, dlatego też konieczne jest przedsięwzięcie odpowiednich środków ochrony; kluczowym celem naszych działań jest finansowanie budowy niezbędnej infrastruktury we współpracy z agencjami i podmiotami sektora publicznego na całym świecie.

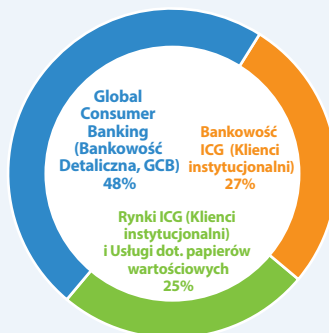
PRZYCHODY NETTO W 2017 R.¹

Przychody netto w 2017 r.: 68,4 mld USD

W PODZIALE NA REGIONY



W PODZIALE NA GAŁĘZIE DZIAŁALNOŚCI



ICG — Institutional Clients Group (grupa klientów instytucjonalnych)

¹ Wyniki z wyłączeniem Bankowości korporacyjnej/ Innej nie są parametrami finansowymi wg standardów GAAP.

² GCB w Azji obejmuje wyniki działalności w zakresie GCB prowadzonej w określonych krajach regionu EMEA.

Trzy lata temu postawiliśmy sobie nowy cel związany z finansowaniem projektów środowiskowych, na osiągnięcie którego daliśmy sobie 10 lat – sfinansowanie i przeprowadzenie działań związanych z finansowaniem projektów środowiskowych na kwotę 100 miliardów dolarów – i jesteśmy na dobrej drodze, żeby osiągnąć go kilka lat wcześniej niż zaplanowaliśmy. W lutym 2017 roku ogłosiliśmy nowy

cel – pozyskiwanie z odnawialnych źródeł energii stanowiącej 100% naszego globalnego zapotrzebowania do 2020 roku. W październiku, gdy otwieraliśmy nowy plac i wejście do naszej globalnej centrali w Nowym Jorku, podkreśliliśmy, że wiele cech związanych ze zrównoważonym rozwojem uwzględnionych w naszych planach jest powodem, dla którego wybraliśmy lokalizację 388 Greenwich Street spełniającą wymogi LEED Platinum, najwyższego poziomu certyfikacji Amerykańskiej Rady Ekologicznego Budownictwa w zakresie zrównoważonego rozwoju.

W roku 2017 został ponadto wdrożony na całym świecie program Ścieżki kariery Fundacji Citi, który w pierwszej fazie pozwolił 100 000 młodych osób w miastach w Stanach Zjednoczonych uzyskać dostęp do umiejętności, pracy i możliwości kariery. Obecnie celem jest objęcie programem 500 000 młodych osób z grup ryzyka na całym świecie do 2020 roku. Inwestycja w wysokości 100 milionów dolarów w program Ścieżki jest największą jednorazową darowizną w historii Fundacji.

Podsumowując, słowo, którego używałem wielokrotnie podczas naszego Dnia Inwestora do opisanie naszych obecnych dokonań i celów, do których zmierzamy, to „duma”. Citi dziś i Citi jutro to miejsce, na rzecz którego wszyscy pracujemy z dumą i z którym wszyscy klienci z dumą *współpracują*. Jestem wdzięczny, że jesteście Państwo z nami. Patrząc wstecz na decyzje, które podjęliśmy w celu osiągnięcia zrównoważonego rozwoju oraz na Państwa decyzję o zainwestowaniu w Citi, żywię nadzieję, że podzielają Państwo moją pewność, że najlepsze dni i lata są jeszcze przed nami.

Z poważaniem,

Michael L. Corbat
Dyrektor generalny, Citigroup Inc.