

Carta aos Acionistas

Prezados Acionistas,

Quando escrevi para vocês no ano passado, logo depois de assumir o cargo de CEO, estabeleci três metas abrangentes para nossa empresa. Em primeiro lugar, desejo que o Citi gere ganhos consistentes e de qualidade. Em segundo, desejo que o Citi seja conhecido por tomar decisões inteligentes em todos os aspectos de nosso trabalho. Por fim, concluí que só estarei satisfeito quando o Citi tiver recuperado totalmente a credibilidade com todos os stakeholders.

Agora, vamos recapitular nosso progresso em 2013 rumo a essas metas e observar a agenda que definimos para 2014 e depois.

2013 foi um ano agitado para a empresa e para mim, pessoalmente. Viajei cerca de 322 mil km, visitei 53 cidades, tive encontros com dois clientes por dia, em média, conversei com reguladores em quase todos os países visitados, interagi diversas vezes com investidores e me reuni internamente com os funcionários pelo menos uma vez por semana.

O tema recorrente em todas essas conversas foi que nossos stakeholders concordam que nossa estratégia, centrada nas tendências seculares dominantes de globalização, urbanização e digitalização, está certa, tanto para nossa empresa quanto com relação ao momento. As três tendências reforçam-se mutuamente. E, com nossa rede global líder no setor, nossa presença nas principais cidades do mundo e uma agenda digital ambiciosa para nossos negócios institucionais e para o cliente, o Citi está em uma posição única para aproveitar tudo isso em prol de nossos clientes.

No entanto, muitos também levantaram questões sobre nossa capacidade de executar com sucesso essa estratégia e de operar nossos negócios em linha com o seu considerável potencial. Sei que podemos e acredito que nosso desempenho de 2013 oferece uma evidência sólida.

Primeiro, e fundamentalmente, nossos ganhos totalizaram US\$ 13,7 bilhões - nosso maior lucro desde a crise financeira. Com a maioria dos mercados desenvolvidos apresentando crescimento abaixo dos níveis normalmente registrados e diversos mercados emergentes ficando consideravelmente



Michael L. Corbat
Diretor Executivo

abaixo de seus picos recentes, esse resultado demonstra a capacidade de recuperação de nossa franquia e o talento de nossos funcionários em fazer um ótimo trabalho mesmo em um ambiente persistentemente desafiador.

Conseguimos aumentar nossa receita diante de obstáculos regulatórios, legais e outros. Administramos nossos riscos com cuidado durante um ano volátil, com mercados no limite, devido ao anúncio do Federal Reserve de que em breve começaria a reduzir seu programa de flexibilização quantitativa.

Principalmente em um ambiente de receita rígido, as despesas - que estão totalmente sob controle - são vistas como indicadores de eficiência administrativa. Estou feliz por termos atingido nosso compromisso em 2013 e obtido uma economia de US\$ 900 milhões com nossas ações de reposicionamento, que ajudaram a diminuir ainda mais nossas despesas.

Tivemos um aumento de 6% do nosso portfólio geral de empréstimos no Citicorp. Em especial, cumprimos - e até ultrapassamos - o compromisso feito em 2011 de emprestar US\$ 24 bilhões para empresas de pequeno porte dos EUA em três anos. Com US\$ 9,1 bilhões em empréstimos em 2013 - mais que o dobro do concedido em 2009 - o total foi elevado para US\$ 26,6 bilhões, para permitir que empresas de pequeno porte iniciem e ampliem suas operações, aumentem o número de empregos e transformem sua paixão em progresso.

Também fizemos amplos progressos em diversas questões antigas. Solucionamos alguns litígios hipotecários significativos, utilizamos US\$ 2,5 bilhões dos nossos ativos fiscais diferidos, reduzimos os ativos da Citi Holdings em mais 25% e reduzimos as perdas anuais da Holdings pela metade.

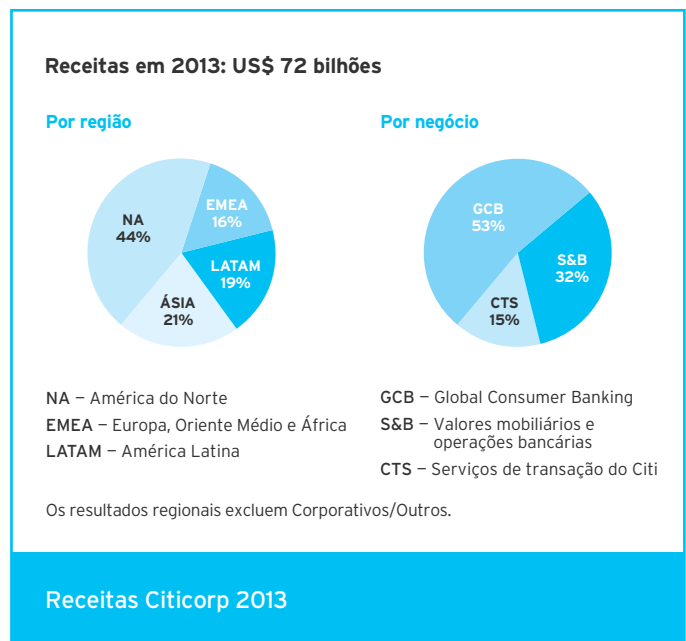
Esses números ajudaram a mostrar a capacidade desta franquia de gerar capital. Em 2013, geramos mais de US\$ 20 bilhões em capital regulatório, encerrando o ano com nosso índice de capital comum de Tier 1 estimado em 10,6% em uma base de Basileia III, 60 pontos base acima da meta definida para nós mesmos no início do ano. No final do ano, nosso índice de alavancagem complementar ficou em 5,4%. E, o que é mais importante, não recebemos objeções do Federal Reserve com relação ao nosso plano de capital de 2013.

No ano passado, eu disse a vocês que a execução de nossa estratégia seria meu principal foco. Em 2013, estabelecemos ferramentas-chave que ajudassem a obter o máximo de nossa franquia. Criamos indicadores de desempenho detalhados, difíceis, mas realistas, para avaliar o desempenho de mais de 500 dos principais líderes de nossa empresa. Dividimos os 101 países em que o Citi tem presença em quatro categorias - ou "buckets" - com níveis semelhantes de risco, para nos ajudar a priorizar o comprometimento de nossos recursos com os setores e as regiões mais importantes para os nossos clientes. Além disso, anunciamos três metas para 2015, pelas quais nos responsabilizamos - retorno sobre ativos, retorno sobre patrimônio tangível comum e eficiência operacional - e melhoramos nosso desempenho em todas em 2013.

Mostramos que podemos gerar ganhos de qualidade. Mas nossos resultados de 2013 nos surpreenderam com um exemplo prejudicial sobre como falhas éticas podem por em risco tudo o que fizemos. Descobrimos que faturas pagas por meio de um programa de financiamento de contas a receber no México foram falsificadas, resultando em uma redução de US\$ 235 milhões no nosso rendimento líquido de 2013. Embora tenhamos concluído uma rápida avaliação de programas de empréstimo semelhantes, continuamos a investigar o que ocorreu no México e estamos trabalhando pra identificar as áreas nas quais precisamos fortalecer

nossos controles por meio de maior supervisão e processos aprimorados. Estamos buscando todos os meios possíveis para recuperar esses fundos e punir os culpados, dentro e fora da empresa.

O impacto financeiro da fraude pode ser calculado. O dano para a nossa credibilidade é difícil de ser avaliado. Credibilidade é a moeda que nos permite atingir nossas metas. Isso se aplica a nossos clientes, o público-alvo que buscamos atender todos os dias, a nossos reguladores, que nos concedem as licenças para fazer negócios, a nossos funcionários, os quais precisamos atrair fazendo do Citi o melhor lugar possível para se trabalhar e a nossos acionistas, cuja confiança é necessária para sermos bem-sucedidos e a qual continuaremos nos esforçando para conquistar.



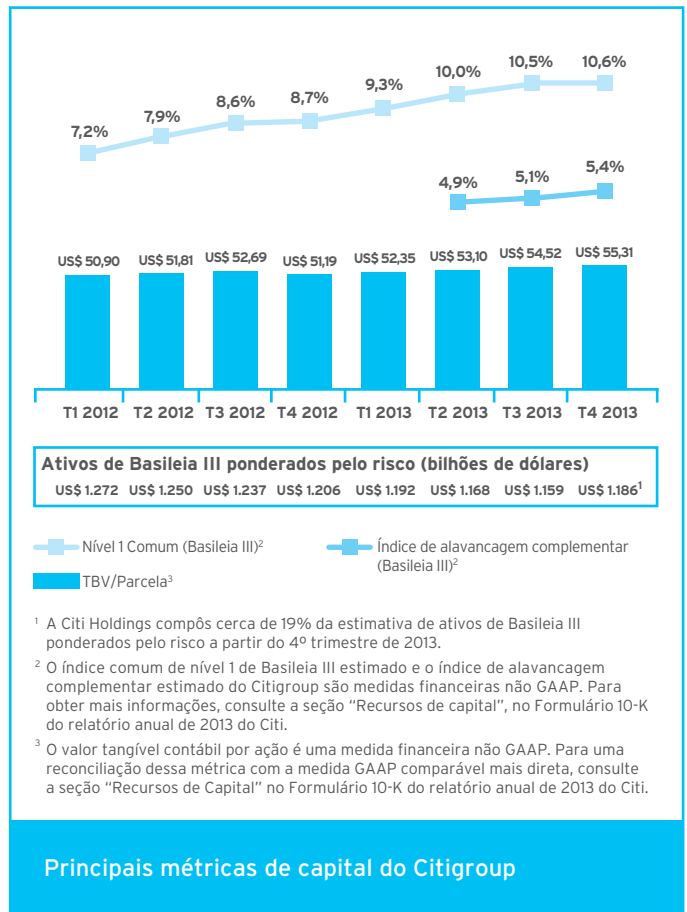
Carta aos Acionistas

Gostaria de lembrar que deixei claro para todos os nossos funcionários que espero os mais altos padrões de cada um deles. Estamos lançando um programa abrangente, incluindo treinamento aprimorado e um foco contínuo em finanças responsáveis, para apoiar e ampliar os valores institucionais que sustentam essa empresa há mais de 200 anos.

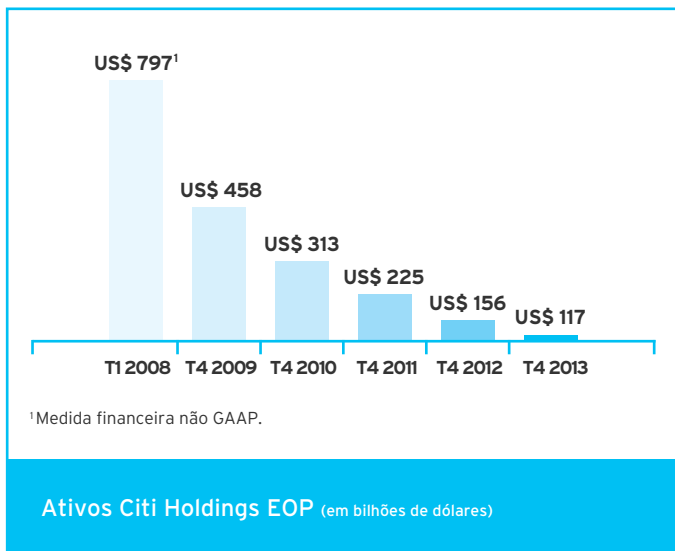
Sei que a cultura do Citi é robusta e que a absoluta maioria dos nossos funcionários sabem o que é certo e o que é errado e se esforçam para fazer o que é certo todos os dias, em todos os aspectos de nosso trabalho. Mas também sei que basta uma pessoa para colocar nossa credibilidade em risco.

Pensando no futuro, estabelecemos metas claras para 2014. Devemos continuar no caminho certo para atingir nossas metas financeiras de 2015. Também esperamos resolver outras questões antigas nesse ano, com o objetivo de deixar todo o nosso excedente legal da crise financeira para trás.

Com a Citi Holdings agora compondo apenas 6% do nosso balanço, nosso foco passou de vender ativos para reduzir a carga que o portfólio restante provoca em nossos ganhos. Esperamos reduzir ainda mais, este ano, as perdas sofridas na Holdings, colocando-nos mais perto do equilíbrio. Cada dólar economizado é contabilizado diretamente nos resultados. E esperamos continuar a utilizar nossos ativos fiscais diferidos por meio da geração de ganhos nos EUA.



¹ A Citi Holdings compõe cerca de 19% da estimativa de ativos de Basileia III ponderados pelo risco a partir do 4º trimestre de 2013.
² O índice comum de nível 1 de Basileia III estimado e o índice de alavancagem complementar estimado do Citigroup são medidas financeiras não GAAP. Para obter mais informações, consulte a seção "Recursos de capital", no Formulário 10-K do relatório anual de 2013 do Citi.
³ O valor tangível contábil por ação é uma medida financeira não GAAP. Para uma reconciliação dessa métrica com a medida GAAP comparável mais direta, consulte a seção "Recursos de Capital" no Formulário 10-K do relatório anual de 2013 do Citi.



Em nossos negócios core, o trabalho continua para integrar e simplificar nossos produtos e serviços, para garantir que possamos oferecer uma experiência perfeita em todas as nossas ofertas e regiões. Um grande esforço está sendo feito para transformar nossos negócios de varejo - hoje uma grande fusão de 36 bancos locais - em um banco verdadeiramente global. Estamos consolidando plataformas, processos e produtos com o objetivo de oferecer aos clientes uma experiência extraordinária, onde quer que vivam, trabalhem e viajem, e em todas as nossas linhas de produtos.

No segmento voltado para clientes institucionais, o alinhamento e a integração do legado que temos em negócios de mercados, os serviços ao investidor e as atividades de compensação e custódia direta nos permitirão oferecer um conjunto mais abrangente de recursos, bem como priorizar nossos recursos com mais eficiência, principalmente com relação a operações e tecnologia. O Citi está em uma posição única para se tornar a plataforma de serviços integrados líder do setor, à medida que a empresa avança para se ajustar a requisitos mais exigentes de capital, alavancagem e riscos de contraparte.

Citi Bike®

Destrave, use, aproveite e volte

Quando a cidade de Nova York decidiu criar um programa público de compartilhamento de bicicletas sem gastar recursos públicos, o Citi reconheceu uma oportunidade única para apoiar uma iniciativa extraordinária que criaria uma rede de transporte nova e sustentável e melhoraria a vida dos habitantes da cidade. Assim nasceu o programa Citi Bike®.

Desde que foi lançado, em maio de 2013, o programa Citi Bike tornou-se o maior programa de compartilhamento de bicicletas, e de mais rápido crescimento, dos EUA, além de uma visão familiar nas ruas da cidade. Milhares de bicicletas azuis estão disponíveis em centenas de estações da cidade, 24 horas por dia, 365 dias no ano por meio de passes diários, semanais e anuais.



Citi Bike® é o maior programa de compartilhamento de bicicletas dos EUA. O sistema foi lançado para o público em maio de 2013 com 330 estações e 6.000 bicicletas. O programa Citi Bike é operado pela NYC Bike Share.

Cada estação tem um quiosque com tela sensível ao toque, um mapa da área de serviço e da região, bem como um sistema de estação de acoplamento que libera as bicicletas para aluguel com um cartão ou uma chave.

Em 2013, os usuários do Citi Bike® fizeram 6,3 milhões de viagens em mais de 18,5 milhões de quilômetros, ultrapassando outras grandes cidades com sistemas de compartilhamento de bicicletas. A Parks & Trails New York homenageou o Citi com o prêmio George W. Perkins pela extraordinária liderança ambiental ao ajudar a criar o programa Citi Bike.

“Ao permitir a criação do Citi Bike®, o Citi mostrou que é um importante patrocinador de iniciativas urbanas inovadoras e um grande contribuinte para o crescimento e o progresso de Nova York”.

**- Ex-prefeito da cidade de Nova York,
Michael R. Bloomberg**

Continuaremos a investir em nossos negócios de Treasury and Trade Solutions, a base de nossa rede global, enquanto capitalizamos sobre nosso foco em pagamentos. Esse negócio é adequado ao capital e não é facilmente replicável. Foram necessárias décadas para desenvolvê-lo e ele permanece o líder global do setor.

Para atingir tudo isso, devemos fazer uso de nossas conquistas do ano passado para levar nossa execução para o próximo nível.

Vamos dar foco à criação de uma base de clientes correta: as instituições e os consumidores que melhor se encaixam em nosso modelo de negócios e para os quais podemos criar o maior valor. Vamos simplificar e racionalizar nossos sistemas e processos, buscando o equilíbrio correto entre a padronização do estímulo à eficiência e a flexibilidade e capacitação necessárias para que nossos funcionários atendam nossos clientes da melhor maneira. Buscaremos economizar tempo e dinheiro consolidando nossas operações em todas as cidades e países onde trabalhamos, minimizando a fragmentação dispendiosa. Grande parte dos recursos que economizamos serão reinvestidos nos negócios que podem gerar os maiores retornos e, em especial, serão dedicados a melhorar nossa presença tecnológica e digital. No ano passado, lançamos versões de tablets e smartphones de duas das nossas plataformas mais bem-sucedidas - Citi VelocitySM e CitiDirect BESM - de modo que, atualmente, traders e tesoureiros podem fazer negócios de qualquer lugar a partir de uma conexão sem fio. Combinado com agências de Smart Banking e outras inovações de nosso Consumer Banking, estabelecemos o núcleo em torno do qual podemos satisfazer nossa aspiração de sermos o banco digital do mundo.

Juntos, realizamos muito nos últimos anos. Alteramos o foco da franquia, criamos as ferramentas para a execução e trabalhamos muito para reconstruir nossa credibilidade. Ainda temos muito a fazer, mas a base do nosso sucesso futuro foi construída. Realizamos muito, e mais do que o suficiente para começar a mostrar o que essa franquia pode fazer melhor.

Atenciosamente,

Michael L. Corbat
Diretor Executivo, Citigroup Inc.