

### Estimados colegas accionistas:

Para Citi, el año 2014 forma un importante capítulo dentro de nuestra historia de años de transformación radical, pero a su vez profunda y prudente en cuanto al tamaño, alcance y estructura de nuestra firma. También fue un año de desafíos (algo obvio) y logros importantes, algo que quizás no es tan evidente. Si miramos hacia atrás y contemplamos el año en contexto, podemos ver qué tan lejos ha llegado nuestra compañía en poco tiempo.

Desde prácticamente cualquier punto de vista, Citi es una institución más sólida, segura, simple y pequeña que antes, durante o inmediatamente después de la crisis financiera, incluso en comparación con el momento en que asumí la función de CEO hace dos años.

Está de más decir que meramente “reconstruimos” nuestra posición de capital desde la crisis. De hecho, ahora nuestra solidez de capital supera enormemente los niveles previos a la crisis, con cerca de \$140 mil millones en capital regulatorio y un ratio del capital Común de Tier 1 a un 10.6 %. Además, tenemos más de \$400 mil millones en activos líquidos de alta calidad.

Podemos ver que Citi también es más simple y pequeña mediante varias métricas. Nuestra plantilla ahora tiene 241,000 empleados, la cual fue reducida notablemente desde un pico de 375,000. Nos hemos desprendido de más de 60 empresas que no eran parte de nuestro negocio central. Nuestro balance general es menor y comprende activos de mayor calidad. Los activos de Citi Holdings, los cuales alguna vez alcanzaron los \$700 mil millones, ahora están por debajo de los \$100 mil millones. También hemos reducido la cantidad de entidades legales para simplificar aún más nuestra estructura y gobierno.

En síntesis, actualmente Citi no es el banco que ingresó, soportó o surgió de la crisis financiera. Es una firma muy diferente: volvió a sus raíces como el banco institucional, comercial y para los consumidores más globales del mundo. Somos un socio de confianza para multinacionales y clientes internacionales, que operan en todas las zonas horarias con una mentalidad más global.

Cuando asumí mi función de CEO, mi objetivo principal era, y continúa siendo, contribuir con este progreso, posicionar nuestra firma para desarrollar todo el valor y el potencial de nuestra red. Para alcanzar ese objetivo, establecí cuatro metas específicas para Citi: primero, utilizar nuestros activos de impuestos diferidos; segundo, impulsar a Citi Holdings en el umbral de cubrir pérdidas; tercero, generar ganancias constantes y de calidad; y cuarto, ser reconocido como institución indiscutiblemente estable y sólida.



**Michael L. Corbat**  
Director General

Ahora, permítanme revisar el progreso de nuestra firma en 2014 con respecto a cada una de estas metas, y también actualizarlos con respecto a otros logros importantes (así como retrocesos) del año.

No hay duda de que hemos progresado sólidamente con respecto a las primeras dos metas. Nuestros activos de impuestos diferidos, rezagos de la época de la crisis frente a futuros ingresos, no desaparecerán pronto. Sin embargo, hemos demostrado que podemos utilizar estos activos regularmente y en niveles más altos que los previstos, lo que genera capital regulatorio adicional. Al utilizar \$3.3 mil millones de nuestros activos de impuestos diferidos en 2014, superamos el nivel de 2013 por \$800 millones, actualmente hemos utilizado \$5.8 mil millones en los últimos dos años.

Con respecto a la segunda meta, hemos trabajado duro para impulsar a Citi Holdings en el punto de equilibrio antes del 2015, lo hicimos en 2014, incluso antes de lo que yo esperaba. A pesar de que pueden existir fluctuaciones entre cada trimestre, tenemos el fuerte compromiso de mantener a Holdings en el nivel o superar levemente el punto de equilibrio para el futuro predecible.

Además, en 2014 redujimos los activos de Holdings en un 16 % adicional, impulsado por ventas de activos y reducciones constantes. Durante el último año, también tomamos medidas importantes con

respecto a la venta de OneMain, la cual anunciamos recientemente y esperamos su cierre antes del final de este año. Luego de una detenida revisión, anunciamos nuestro intento de prescindir de varios negocios institucionales y consumidores que no eran de nuestra actividad principal, lo cual será informado como parte de Citi Holdings en el futuro. Esto nos permite reubicar esos recursos a negocios con mucho más potencial para brindar valor a clientes y generar retornos para la firma.

Con respecto a la tercera meta, nuestro registro de generar ganancias constantes y de calidad es diverso hasta ahora. Hemos tenido muchos trimestres sólidos que demuestran el poder de nuestra franquicia y lo mejor que puede lograr esta firma. Sin embargo, el entorno continúa desafiante y nuestros resultados también se han debilitado por una serie de liquidaciones y devengos legales y cargos de reposicionamiento importantes.

Incluso frente a estos desafíos, hemos progresado considerablemente en cada una de nuestras líneas de negocio. En nuestra franquicia de Consumidor, redujimos nuestras ofertas de productos mientras que aumentamos la cantidad de clientes, cuyas interacciones principales con el banco fueron mediante canales digitales. Como resultado, nos complace ver un incremento en la satisfacción del cliente, según Net Promoter Scores.

También progresamos considerablemente con respecto a la racionalización y redimensión de las redes de sucursales y nuestro país. En los 11 mercados que incluyeron una desinversión en 2014, no vimos el potencial de lograr unos retornos adecuados. En adelante, nuestra red de Consumidor comprenderá los 24 países en los que tenemos una combinación de escala, ventaja competitiva, historia y experiencia. Hemos cerrado ventas en nuestras franquicias minoristas en Grecia y España y firmamos acuerdos de venta en Perú y Japón. En un entorno que continúa siendo difícil, nuestro negocio de los EE. UU. tuvo un desempeño adecuado, mientras se mostró un modesto crecimiento internacional.

Nuestra franquicia institucional tuvo un buen desempeño en todo el año ya que nos enfocamos en prestar servicios a clientes esenciales y nuestros negocios bancarios institucionales continuaron mostrando un sólido crecimiento de ingresos. En Banca de inversión, obtuvimos acciones con nuestros clientes objetivo en muchas regiones y generamos un gran crecimiento de ingresos. A pesar del entorno de bajas tasas de interés, Tesorería y negocio de soluciones basadas en el comercio también obtuvo un crecimiento de ingresos, como Private Bank. A pesar de que nuestros negocios de Mercado se vieron afectados por la baja actividad de clientes a finales del año, continuaremos tomando medidas para garantizar que estos negocios tengan la magnitud adecuada para el entorno en el futuro que prevemos.

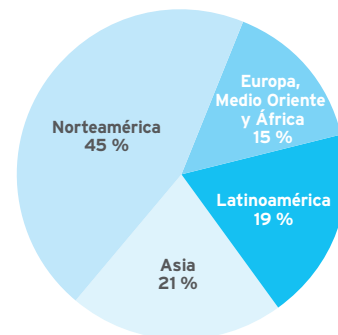
Tengo la certeza de que, para desarrollar el potencial de la compañía, debemos llevar a cabo nuestra estrategia lo máximo posible y dejar de debilitar nosotros mismos nuestro progreso. Por este motivo, la ética y ejecución son el tema principal de mi agenda como CEO. Actuar de forma ética en todo lo que hacemos es una obligación cultural y comercial. También afecta directamente nuestros ingresos. Las multas y liquidaciones consumen el capital que podría ser utilizado de otra forma para invertir en nuestro negocio, o devolverlo a ustedes, nuestros accionistas. Ante todo, actuar de forma ética es nuestra licencia para realizar nuestras actividades comerciales. Pero aún más importante, la integridad es el medio por el que podemos ganar y merecer la confianza de nuestros clientes y consumidores, la cual es la base necesaria de todo lo que hacemos.

Quiero aclarar que aún tenemos el compromiso de alcanzar en 2015 las metas que establecimos con respecto a los retornos en los activos y el coeficiente de eficiencia de nuestra firma. A pesar de que lograrlas este año parece complicado, están dentro del alcance si las condiciones del mercado permanecen estables. Todo lo que logramos durante los últimos dos años ha sido para preparar este año. Tengo la confianza de que estaremos a la altura de las circunstancias.

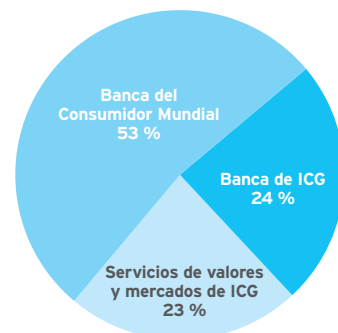
## Ingresos netos de Citicorp 2014<sup>1</sup>

**Ingresos netos de Citicorp 2014: \$71.0 mil millones**

### Por región



### Por negocio



ICG: Grupo de clientes institucionales (Institutional Clients Group)

<sup>1</sup> Los resultados excluyen a los corporativos/otros.

## Carta a los accionistas

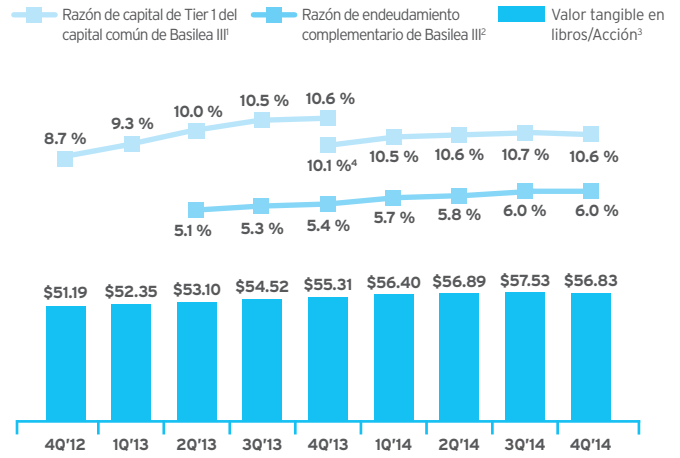
Finalmente, en relación con la cuarta meta, ser reconocida como institución indiscutiblemente estable y sólida, nuestro capital, liquidez y otras cifras hablan por sí solos sobre el progreso sustancial que hemos tenido. Solo en 2014, y a pesar de los cargos legales significativos, pudimos generar \$11 mil millones en capital regulatorio, lo que da como resultado \$31 mil millones durante los últimos dos años. Nuestros coeficientes de liquidez, apalancamiento y capital aumentaron durante 2014.

Más allá de los números, también hemos progresado considerablemente con respecto a la solidez de los pilares fundamentales de esta firma: gobierno, cultura, controles y tecnología. Hemos establecido un marco coherente para evaluar el desempeño (de negocios, funciones y, sobre todo, personas) mediante nuestro sistema equilibrado de puntuación, el cual incluye métricas de cultura y control, y también mediante nuestras revisiones trimestrales que realizo personalmente. Tomamos 14 plataformas de monitoreo de medidas contra el lavado de dinero de legados y las consolidamos en una. Hemos desarrollado un enfoque globalmente coherente con respecto a la capacitación ética y establecimos estándares globales para las prácticas de ventas y adecuación.

Sin embargo, a pesar de este progreso, el año pasado descubrimos un fraude en México y la Reserva Federal encontró problemas importantes en nuestros procesos de planificación de capital. Continuamos invirtiendo en nuestras funciones de Riesgo, Auditoría y Cumplimiento, no simplemente en respuesta a la situación de México, sino como parte de un esfuerzo más amplio para garantizar que nuestros controles y procesos sean los mejores de la industria.

Con respecto a nuestro plan de capital, pasamos la mayor parte de 2014 consultando estrechamente con funcionarios de la Reserva Federal para abordar sus inquietudes. Investigamos y fortalecimos nuestros diseños de escenarios e identificación de riesgo, mejoramos nuestros modelos

## Métricas clave de capital de Citigroup



Activos de gran riesgo de Basilea III (enfoques avanzados) (en miles de millones de USD)									
\$1,206	\$1,192	\$1,168	\$1,159	\$1,186	\$1,261	\$1,281	\$1,302	\$1,293 <sup>5</sup>	

<sup>1</sup> La razón de capital de Tier 1 del capital común de Basilea III de Citigroup es una medida financiera no perteneciente a GAAP. Para obtener información adicional, consulte la Diapositiva 40 de la Revisión de ingresos del cuarto trimestre de 2014 que se encuentra disponible en el sitio web de Relaciones con los inversionistas de Citigroup.

<sup>2</sup> La razón estimada de endeudamiento complementario de Basilea III de Citigroup es una medida financiera no perteneciente a GAAP. Para obtener información adicional, consulte la Diapositiva 41 de la Revisión de ingresos del cuarto trimestre de 2014 que se encuentra disponible en el sitio web de Relaciones con los inversionistas de Citigroup.

<sup>3</sup> El valor tangible en libros por acción es una medida financiera no perteneciente a GAAP. Para obtener un acercamiento a la medida GAAP más directamente comparable, consulte la Diapositiva 41 de la Revisión de ingresos del cuarto trimestre de 2014 que se encuentra disponible en el sitio web de Relaciones con los inversionistas de Citigroup.

<sup>4</sup> La razón estimada de capital de Tier 1 del capital común de Basilea III de Citigroup del 31 de diciembre de 2013 refleja un ajuste para incluir, en una base pro forma, aproximadamente \$56 mil millones de activos de gran riesgo operativo adicional en relación con su salida aprobada de la presentación paralela de Basilea III, efectivo en el T2'14.

<sup>5</sup> Citi Holdings abarcó aproximadamente el 14% de los activos de gran riesgo de Basilea III a partir del T4'14.



Jamie Anzellotti de Citi orienta a la estudiante universitaria Anika en Nueva York: "He visto como Anika se convierte en una joven mujer capacitada y competente que sabe que el sacrificio de ahora es el éxito del futuro".

## Caminos hacia el progreso: Inicio de preparación profesional para 100,000 jóvenes

En marzo de 2014, el CEO, Mike Corbat, y Citi Foundation presentaron Caminos hacia el progreso, un compromiso nacional de tres años de \$50 millones para brindarles a 100,000 jóvenes de la zona urbana con bajos recursos, que tienen de 16 a 24 años, en todos los EE. UU., la oportunidad de desarrollar capacidades laborales y experiencia de liderazgo necesarias para competir en la economía del siglo XXI. La iniciativa se enfoca en 10 de las ciudades más importantes de los EE. UU: Boston, Chicago, Dallas, Los Ángeles, Miami, Newark, Nueva York, San Luis, San Francisco y Washington, D.C.

y promovimos un mayor compromiso con el proceso de revisión y análisis de capital integral en todos nuestros negocios.

El 11 de marzo, recibimos las buenas noticias de que la Reserva Federal no presentó ninguna objeción a nuestro plan de capital de 2015. Esto significa que, desde el segundo trimestre de este año, aumentaremos nuestro dividendo trimestral de un centavo por acción a cinco centavos e iniciaremos un programa de recompra de acciones ordinarias de hasta \$7.8 mil millones.

Estas cantidades son importantes y cumplimos una promesa que hicimos hace mucho tiempo. Pero son aún más importantes los cambios que hemos realizado en nuestro proceso de planificación de capital. Tenemos la intención de devolverles capital regularmente en el futuro. Tenemos la certeza de que, para hacer esto, todo el progreso que tuvimos en 2014 para mejorar nuestros procesos no solo tiene que basarse en la forma en que operamos, sino que también debemos continuar en el futuro. El desafío de refinar y mejorar constantemente nuestra planificación de capital es actualmente, y será en el futuro, una parte permanente de nuestra misión. La vara siempre será alta para toda la industria. Los funcionarios de la Reserva Federal han aclarado que, debido a la franquicia global única de Citi, nos colocarán en el estándar más alto, el cual tenemos el compromiso de alcanzar.

En 2014, también fortalecimos y profundizamos nuestros esfuerzos para ayudar a las comunidades en las que brindamos nuestros servicios. Por ejemplo, Citi tiene el compromiso de respaldar pequeñas empresas y ayudar a generar trabajo. Cuatro años atrás, nos comprometimos a prestar \$24 mil millones por tres años a pequeñas empresas de los EE. UU., un aumento sustancial en nuestro préstamo a pequeñas empresas, y no solo superamos dicha meta, sino que mantuvimos esos niveles y no nos hemos arrepentido. Tan solo en 2014, prestamos otros \$9,200 millones a pequeñas empresas estadounidenses, casi el doble de la cantidad de los cinco años anteriores.

Todos estos logros, y muchos más, han posicionado bien a nuestra empresa para 2015 y después. De todas maneras, sé muy bien que el futuro no está asegurado. Y lo que todos ustedes esperan, y merecen, es nada menos que ver cómo estas acciones e inversiones rinden frutos para los ingresos de la compañía y el precio de nuestras acciones. Tengo la certeza de que todo el mundo pronto verá todo el potencial pleno de esta franquicia.

A comienzos de febrero, 280 líderes de mayor jerarquía de Citi asistieron a nuestra reunión anual para fijar la agenda del año. Nunca me fui de una reunión con tanto optimismo y energía. Todas estas personas estuvieron atentas y cooperaron para ayudar a crear un futuro brillante para esta firma. Todo estamos seguros de que 2015 será el año en el que demostraremos definitivamente lo que podemos hacer.

Valoro la confianza constante que me tienen y me esfuerzo todos los días para conservarla.

Atentamente,



**Michael L. Corbat**  
Director General, Citigroup Inc.

Esta iniciativa se desarrolló en conjunto con socios importantes a nivel nacional con la capacidad y habilidad demostrada para implementar programas impactantes y apoyar a jóvenes a fin de transformar la ambición en logros.

Además de la inversión financiera y la asistencia técnica que proporciona Citi Foundation, cientos de empleados de Citi han ofrecido tiempo y experiencia como voluntarios en los programas Caminos hacia el progreso, como capacitadores, mentores y líderes de talleres para el desarrollo de habilidades profesionales.

Este año, Caminos hacia el progreso se expandirá globalmente a ciudades fuera de los Estados Unidos.

*“Aplaudo a Citi Foundation y a sus socios por priorizar las necesidades de los niños e integrarse al programa Caminos hacia el progreso. La asociación innovadora entre estas organizaciones ayudará a que los jóvenes de este país tengan éxito dentro y fuera del aula al fortalecer y desarrollar una clase media próspera”.*

– Arne Duncan, Secretario del Departamento de Educación de los Estados Unidos