

### Prezados acionistas,

Para o Citi, o ano de 2014 foi um marco histórico, passamos por transformações importantes, embora prudentes e cuidadosas, respeitando o alcance e estrutura da nossa organização. Foi também um ano de desafios, mas também de algumas realizações significativas, muitas vezes não tão aparentes. Se voltarmos no tempo, podemos ver o quanto nossa empresa progrediu em tão pouco tempo.

Em quase todos os aspectos, o Citi se tornou, nos últimos dois anos, uma instituição mais forte, mais segura, mais simples e eficiente.

Seria muito simples dizer que simplesmente “restabelecemos” nossa posição de capital desde a crise. Na verdade, nosso capital agora ultrapassa os níveis anteriores à crise, atingindo a marca de quase US\$ 140 bilhões em capital regulamentar e um índice de capital comum de Nível 1 - 10,6%. E mantemos mais de US\$ 400 bilhões em ativos líquidos de alta qualidade.

O Citi também está mais simples, o que pode ser comprovado através de várias métricas. Nosso efetivo agora é de 241 mil funcionários, uma redução significativa se comparado ao máximo do passado que atingiu a marca máxima de 375 mil funcionários. Encerramos mais de 60 negócios que foram avaliados como não necessários. Nosso balanço é menor e se compõe de ativos de maior qualidade. Ativos no Citi Holdings, que já alcançaram os US\$ 700 bilhões, estão agora abaixo dos US\$ 100 bilhões. E encolhemos o número das nossas pessoas jurídicas para simplificar ainda mais nossa estrutura e governança.

Em resumo, o Citi de hoje não é o banco de antes, pois comprovou ao mercado que resistiu e emergiu da crise financeira. É uma organização diferente - uma empresa que voltou às suas raízes como o banco de consumo, comercial e institucional mais global do mundo, um parceiro escolhido por multinacionais e clientes com visão global, que fazem negócios em todas as partes do mundo.

Quando assumi como diretor executivo minha meta era, e continua sendo, explorar esse progresso, posicionar a organização no mercado apresentando todo o seu potencial. Para esse fim, defini quatro metas específicas para o Citi: primeiro, utilizar nossos ativos fiscais diferidos; segundo, conduzir o Citi Holdings para o ponto de equilíbrio; terceiro, gerar ganhos consistentes e qualidade; quarto, ser conhecido como uma instituição indiscutivelmente estável e forte.



**Michael L. Corbat**  
Diretor Executivo

Deixe-me agora analisar o progresso da nossa empresa em 2014 na direção dessas metas e, também, manter você atualizado sobre outras realizações importantes, além de alguns contratemplos que ocorreram durante o ano.

Não há dúvida de que avançamos em relação às duas primeiras metas. Nossos ativos fiscais diferidos - baixas da era da crise contra ganhos futuros - não desaparecerão logo. Mas mostramos que podemos utilizar esses ativos de forma consistente e em níveis mais altos do que muitos previram ou esperavam, gerando capital regulamentar adicional. Ao utilizar US\$ 3,3 bilhões dos nossos ativos fiscais diferidos em 2014, ultrapassamos o nível de 2013 em US\$ 800 milhões e agora utilizamos US\$ 5,8 bilhões nos dois últimos anos.

No que se refere à segunda meta, trabalhamos para conduzir o Citi Holdings para o ponto de equilíbrio até 2015 e o fizemos em 2014, antes do esperado. Apesar de poder haver flutuações de trimestre para trimestre, estamos comprometidos em manter o Holdings no ponto de equilíbrio, ou até um pouco melhor, em um futuro próximo.

Adicionalmente, em 2014, reduzimos os ativos do Holdings em mais 16%, devido a vendas de ativos e liquidações contínuas. Durante o ano passado, tomamos medidas importantes para a venda da OneMain, que anunciamos recentemente e esperamos encerrar

até o final desse ano. E, depois de cuidadosa análise, anunciamos nossa intenção de deixar vários negócios não essenciais institucionais e de consumo, o que será comunicado como parte do avanço do Citi Holdings. Essa mudança nos permite realocar esses recursos para negócios com um potencial muito maior para entregar valor aos clientes e gerar retornos para a empresa.

Passando agora para a terceira meta, nosso registro de entrega de qualidade e ganhos consistentes é, até agora, combinado. Produzimos muitos trimestres fortes que mostram o poder da nossa franquia e o que essa empresa pode fazer de melhor. Mas o ambiente continua desafiador e nossos resultados também foram reduzidos por uma série de competências legais e acertos, além de significativos encargos de reposicionamento.

Assim, mesmo diante desses desafios, tivemos um progresso substancial em todas as nossas linhas de negócios. Na nossa franquia de consumo, simplificamos ainda mais nossas ofertas de produtos ao mesmo tempo em que aumentamos o número de clientes cujas principais interações com o banco são feitas através de canais digitais. Como resultado, estamos satisfeitos com o aumento da satisfação do cliente, conforme medido pelo Net Promoter Scores.

Tivemos também um progresso considerável na racionalização e redimensionamento das redes de agências e do país. Não vimos o potencial para obter retornos apropriados nos 11 mercados que marcamos para desinvestimento em 2014. Avançando, nossa rede essencial de consumo incluirá esses 24 países onde temos alguma mistura de escala, vantagem competitiva, história e conhecimento. Fechamos as vendas nas nossas franquias de varejo na Grécia e na Espanha e assinamos contratos para vender as franquias do Peru e do Japão. E, num ambiente que continua a ser desafiador, nossos negócios nos EUA tiveram bom desempenho, enquanto o crescimento internacional mostrou-se modesto.

Nossa franquia institucional teve bom desempenho durante todo o ano, já que nos concentramos em atender os clientes essenciais, e os negócios de serviços bancários institucionais continuaram mostrando um sólido crescimento nas receitas. No Investment Banking, ganhamos uma fatia do mercado com nossos clientes alvo na maioria das regiões e geramos um forte crescimento da receita. E, apesar do ambiente de baixas taxas de juros, o setor de Treasury and Trade Solutions e o Private Bank também apresentaram aumento das receitas. Enquanto nossos negócios de mercados foram afetados pela menor atividade dos clientes até o final do ano, continuaremos a tomar medidas para garantir que esses negócios estão corretamente dimensionados para o ambiente que vemos à frente.

Sei que, para preencher o potencial dessa empresa, precisamos executar nossa estratégia ao máximo e deixar de minar nosso progresso com ferimentos auto-infligidos. Isso é porque tornei a ética e a execução a essência da minha agenda como diretor

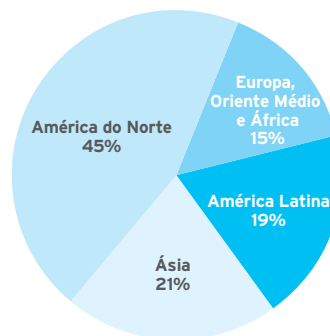
executivo. Agir eticamente em tudo o que fazemos é um imperativo cultural e comercial. Isso afeta também os resultados. Multas e acertos consomem capital que pode ser usado de outra forma para investir na nossa empresa ou ser devolvido para vocês, nossos acionistas. Agir eticamente é, antes de tudo, nossa licença para fazer negócios. E mais importante ainda é a integridade, a moeda através da qual ganhamos e merecemos a confiança dos nossos clientes, que é a base necessária de tudo o que fazemos.

E quero deixar absolutamente claro que ainda temos o compromisso de alcançar em 2015 as metas definidas para o retorno sobre ativos da empresa e para nossa taxa de eficiência. Apesar de desafiador para ser atingido nesse ano, essas metas estão ao alcance, se as condições de mercado continuarem estáveis. Tudo que realizamos nos dois últimos anos foi em preparação para esse ano. E tenho certeza de que estaremos prontos.

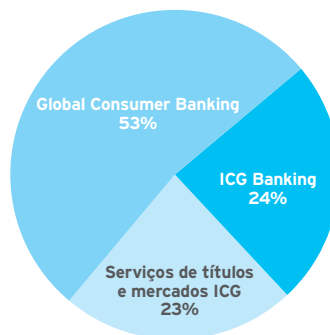
## Receitas Líquidas do Citicorp 2014<sup>1</sup>

Receitas líquidas Citicorp 2014: US\$ 71 bilhões

Por região



Por negócio



ICG: Grupo de Clientes Institucionais

<sup>1</sup> Os resultados excluem Corporativos/Outros.

## Carta aos acionistas

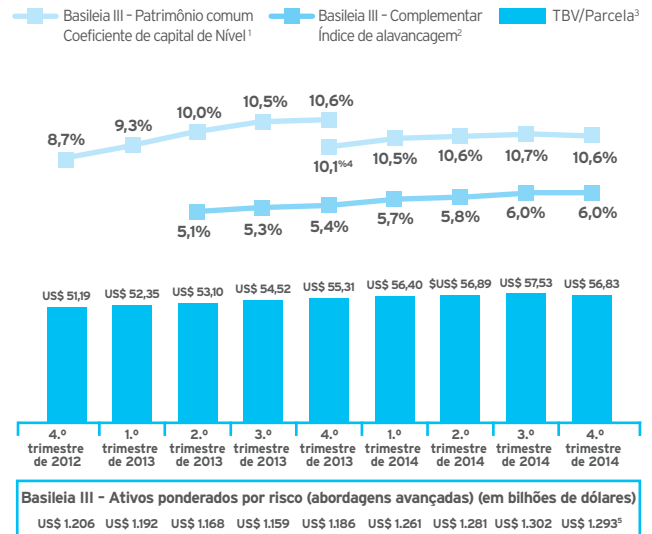
Quanto à quarta meta - ser conhecida como indiscutivelmente forte e estável - nosso capital, nossa liquidez e outros números demonstram claramente o progresso substancial que fizemos. Só em 2014, e apesar de encargos legais significativos, conseguimos gerar US\$ 11 bilhões em capital regulamentar, num total de US\$ 31 bilhões nos últimos dois anos. Nosso capital, as taxas de alavancagem e a liquidez aumentaram durante 2014.

Além dos números, também fizemos um considerável progresso no fortalecimento dos pilares fundamentais dessa empresa: governança, cultura, controles e tecnologia. Estabelecemos uma estrutura consistente para avaliar o desempenho - de negócios, funções e, acima de tudo, das pessoas - através do nosso sistema de cartão de pontuação equilibrado, que inclui métrica de cultura e controle, e através das análises trimestrais que faço pessoalmente. Usamos 14 plataformas herdadas de monitoramento anti-lavagem de dinheiro e as consolidamos em uma única plataforma. E criamos uma abordagem globalmente consistente para o treinamento de ética e definimos padrões globais de adequação e práticas de vendas.

Mas, apesar desse progresso, no ano passado descobrimos uma fraude no México e a Reserva Federal encontrou problemas significativos nos nossos processos de planejamento de capital. Continuamos a investir nas funções de risco, auditoria e conformidade - não apenas em resposta ao México, mas como parte de uma iniciativa mais ampla para garantir que nossos controles e processos estejam entre os melhores da indústria.

No que se refere ao nosso plano de capital, passamos a maior parte de 2014 em consultas com os funcionários da Reserva Federal para abordar suas preocupações. Investimos e fortalecemos nossa identificação de risco e os designs de cenário, aprimoramos nossos modelos e incentivamos um maior envolvimento com o processo de análise e avaliação abrangente de capital em todas as nossas empresas.

## Principais métricas de capital do Citigroup



<sup>1</sup> O coeficiente de capital de Nível 1 Patrimônio Comum da Basileia III do Citigroup é uma medida financeira não GAAP. Para obter informações adicionais, confira o Slide 40 da Análise de Ganhos do 4.º Trimestre de 2014, disponível no site do Citigroup Investor Relations (Relações com investidores do Citigroup).

<sup>2</sup> O índice estimado de alavancagem Complementar da Basileia III do Citigroup é uma medida financeira não GAAP. Para obter informações adicionais, confira o Slide 41 da Análise de Ganhos do 4.º Trimestre de 2014, disponível no site do Citigroup Investor Relations.

<sup>3</sup> O valor tangível contábil (Tangible Book Value, TBV) por ação é uma medida financeira não GAAP. Para conferir a conciliação dessa métrica com a medida GAAP mais diretamente comparável, confira o Slide 41 da Análise de Ganhos do 4.º Trimestre de 2014, disponível no site do Citigroup Investor Relations.

<sup>4</sup> O coeficiente estimado de capital de Nível 1 do Patrimônio Comum da Basileia III do Citigroup em 31 de dezembro de 2013 reflete um ajuste para incluir, em base pro forma, aproximadamente US\$ 56 bilhões de ativos ponderados por risco operacional adicionais relativos à sua saída aprovada do relatório paralelo Basileia III, válido para o 2.º trimestre de 2014.

<sup>5</sup> O Citi Holdings incluiu aproximadamente 14% dos ativos ponderados por risco da Basileia III no 4.º trimestre de 2014.



Jamie Anzellotti, do Citi, orienta Anika, uma estudante universitária, em Nova Iorque: "Vi Anika se transformar em uma jovem confiante e talentosa que sabe que as batalhas de hoje são os sucessos de amanhã."

## Pathways to Progress (Caminhos para o progresso): Promovendo a prontidão de carreira para 100 mil jovens

Em março de 2014, o diretor executivo Mike Corbat e a Citi Foundation lançaram a iniciativa Pathways to Progress, um compromisso nacional de três anos e US\$ 50 milhões, para oferecer a 100 mil jovens urbanos de baixa renda dos Estados Unidos, com idades entre 16 e 24 anos, a oportunidade de desenvolver as habilidades do local de trabalho e a experiência de liderança necessária para competir numa economia do século XXI. A iniciativa se concentra em 10 das maiores cidades dos EUA: Boston, Chicago, Dallas, Los Angeles, Miami, Newark, Nova Iorque, St. Louis, São Francisco e Washington, D.C.

No dia 11 de março, recebemos a boa notícia de que a Reserva Federal não ofereceu nenhuma objeção ao nosso plano de capital para 2015. Isso significa que, a partir do segundo trimestre desse ano, aumentaremos nossos dividendos trimestrais de um centavo por ação para cinco centavos e começaremos um programa de reaquisição de ações ordinárias até US\$ 7,8 bilhões.

Esses valores são significativos e representam o cumprimento de uma promessa que fizemos há muito tempo. Ainda mais importante são as mudanças que fizemos no nosso processo de planejamento do capital. Pretendemos poder devolver o capital para vocês, de maneira consistente, daqui em diante. E sabemos que, para fazer isso, todo o progresso que fizemos em 2014 para melhorar nossos processos precisa não apenas estar integrado na forma como fazemos negócios, mas também precisa continuar no futuro. O desafio de refinar e atualizar constantemente nosso planejamento de capital é uma parte permanente da nossa missão agora, e continuará para sempre. O nível será sempre elevado para toda a indústria. E os funcionários da Reserva Federal deixaram claro que, por causa da franquia global exclusiva do Citi, eles nos considerarão no padrão mais alto - o padrão que temos o compromisso de atingir.

Em 2014, fortalecemos e aprofundamos nossas iniciativas para ajudar as comunidades que servimos. Por exemplo, o Citi tem o compromisso de apoiar as pequenas empresas e ajudar a criar empregos. Há quatro anos, prometemos emprestar US\$ 24 bilhões durante três anos para pequenas empresas dos EUA, um aumento substancial nos nossos empréstimos para pequenas empresas, e não só ultrapassamos essa meta, mas sustentamos esses níveis e não nos arrependemos. Apenas em 2014 emprestamos outros US\$ 9,2 bilhões para pequenas empresas americanas, quase o dobro do valor de cinco anos antes.

Todas essas realizações, assim como muitas outras, posicionaram bem nossa empresa para 2015 e o futuro. Mesmo assim, sei muito bem que o futuro jamais está garantido. E o que todos vocês esperam, e merecem, é nada menos que ver essas ações e esses investimentos valerem a pena para o resultado da empresa e no preço de nossas ações. Tenho certeza de que valerão a pena, e sei que você - e o mundo - logo verão o potencial integral dessa franquia realizado.

No início de fevereiro, 280 dos líderes seniores do Citi se encontraram para a reunião anual e para definir a agenda do ano. Jamais deixei uma reunião com tanto otimismo e energia. As pessoas mantiveram suas cabeças erguidas e aguardaram com ansiedade a possibilidade de ajudar a criar um futuro brilhante para essa empresa. Estamos todos determinados a fazer de 2015 o ano em que demonstraremos conclusivamente o que nossa empresa pode fazer.

Agradeço sua contínua confiança e crença em mim, e luto todos os dias para conquistá-las.

Atenciosamente,



**Michael L. Corbat**  
Diretor Executivo, Citigroup Inc.

A iniciativa foi desenvolvida em conjunto com importantes parceiros nacionais com habilidade e capacidade demonstrada para implementar programas de impacto e apoiar os jovens a transformarem ambição em realização.

Além do investimento financeiro e da assistência técnica que é oferecida pela Citi Foundation, centenas de funcionários do Citi ofereceram tempo e conhecimento especializado voluntário para os programas do Pathways to Progress, ajudando como treinadores, orientadores e líderes de workshops de criação de habilidades profissionais.

Nesse ano, a iniciativa Pathways to Progress será expandida globalmente para cidades fora dos Estados Unidos.

*“Parabenizo a Citi Foundation e seus parceiros por colocarem as necessidades das crianças em primeiro lugar e por se unirem no Pathways to Progress. A parceria inovadora entre essas organizações ajudará os jovens da nossa nação a terem sucesso dentro e fora da sala de aula, ao mesmo tempo fortalecendo e criando uma classe média próspera.”*

- Arne Duncan, Secretário do Departamento de Educação dos EUA.