

List do Akcjonariuszy



Michael L. Corbat
Dyrektor generalny

Szanowni Państwo,

Rok 2018 był dla Citi rokiem stałego i ważnego postępu w kierunku realizacji nadrzędnego celu, wyznaczonego przez nas w Dniu Inwestora w 2017 roku: poprawy rentowności kapitału akcjonariuszy do i poza rok 2020. Tamtego dnia wyznaczyliśmy również naszą strategię osiągnięcia tego zobowiązania. Będziemy osiągać trwały wzrost dochodów w oparciu o stosunki z klientami, pogłębiając istniejące relacje z obecnymi i pozyskując nowych w docelowych segmentach rynku. Będziemy wykorzystywać naszą skalę i technologię, aby zwiększyć nasze możliwości obsługi klienta przy obniżonych kosztach. Zoptymalizujemy naszą bazę kapitałową, włącznie ze zwrotem całości kapitału, po pokryciu naszych potrzeb, na cele operacyjne i rozważne inwestowanie w firmę. W końcu, będziemy dalej skupiać się na utrzymaniu kontroli i zarządzaniu ryzykiem w celu zapewnienia pozycji Citi jako bezsprzecznie silnej i stabilnej instytucji.

W roku 2018 wykonaliśmy każde z tych zadań, demonstrując jednocześnie naszą zdolność do poruszania się w skomplikowanych warunkach, od początku oznaczonego pozytywnym sentymentem w związku z reformą systemu podatkowego w USA i zsynchronizowanym wzrostem gospodarczym w skali globalnej, aż do spadku rynku z niemal nienotowaną dotąd zmiennością i szybkością, który miał miejsce na koniec roku. Po czwartym kwartale oznaczonym obawami odnośnie cyklu gospodarczego, handlu z Chinami i wpływem polityki stóp procentowych Rezerwy Federalnej, nasz dalszy wzrost w 2018 roku dostarczył mile widzianego zapewnienia, że nasz zespół, model i sieć globalna są odporne na trudne warunki.

W naszej firmie motorem wzrostu, tak jak to oznajmił, było pogłębianie relacji z obecnymi klientami przy jednoczesnym pozyskiwaniu nowych prospektów.

W naszym pionie Global Consumer Bank wykorzystaliśmy skalę i technologię, aby ułatwić naszym klientom płynne korzystanie z naszych usług bankowych poprzez wybrany przez nich kanał. W naszym oddziale w USA ulepszona aplikacja mobilna oferuje teraz klientom kompleksowy obraz ich finansów i, po raz pierwszy w branży, oferuje te same możliwości użytkownikom nie będącym klientami Citi. W Meksyku zmodernizowana aplikacja mobilna napędza dwucyfrowy wzrost liczby użytkowników. Wykorzystujemy nasze doświadczenie w Azji, gdzie notujemy wysoką liczbę klientów korzystających z cyfrowych środków komunikacji i rozwój cyfrowej platformy kredytowej.

W Institutional Clients Group (naszej grupie klientów instytucjonalnych) zaktualizowaliśmy nasze zdolności, aby skupić się na dostarczaniu naszym klientom rozwiązań, a nie produktów. Nasz Pion Treasury and Trade Solutions (bankowości transakcyjnej) oferuje najbardziej uniwersalny i zaawansowany w branży pakiet cyfrowych platform, narzędzi i analiz. Najlepszym przykładem jest uruchomienie Citi Smart Match[®], stworzonego we współpracy z firmą z branży fintech, HighRadius, który wykorzystuje sztuczną inteligencję i uczenie maszynowe, aby udostępnić naszym klientom korporacyjnym możliwości automatyzacji procesów dopasowywania nierozliczonych faktur do płatności.

Nie zatrzymujemy się jednak tutaj. W Citi nieustannie wprowadzamy innowacje, aby poprawić ofertę produktów i przyspieszyć ich wdrażanie na rynek. Usprawniamy wdrażanie nowych klientów zapewniając im bardziej dopasowaną ofertę, kreując bardziej intuicyjne i wygodne w użyciu platformy samoobsługowe oraz eliminując kluczowe problemy z naszych procesów. Działania te

obniżyły nasze koszty obsługi klientów i umożliwiły nam sfinansowanie inwestycji w obszarach, dzięki którym zyskujemy dogodną pozycję do dalszego rozwoju. W drugiej połowie 2018 roku oszczędności dzięki wzrostowi wydajności prześcignęły nasze stopniowe inwestycje o około 200 mln USD – kwotę, którą spodziewamy się powiększyć do przedziału 500–600 mln USD zarówno w 2019, jak i 2020 roku.

Wprowadziliśmy również zmiany strukturalne w całej organizacji, aby stymulować wzrost i powiększyć dochody.

Na naszym największym rynku konsumenckim — USA — stworzyliśmy bardziej efektywną, skupiającą się na kliencie strukturę, która łączy czołowe pozycje i strategię naszych pionów zajmujących się kartami markowymi i bankowością detaliczną, zgodnie z modelem naszych franczyz konsumenckich w Azji i Meksyku. Nasze franczyzy powinny nie tylko przyciągać nowych klientów, ale również umożliwić nam konwersję znacznej części z ponad 28 milionów klientów pionu kart markowych na klientów korzystających z wielu usług. Ponieważ wielu z naszych obecnych klientów korzystających z kart mieszka poza zasięgiem lokalnym naszych oddziałów w sześciu największych metropoliach, wierzymy, że możemy rozwinąć te relacje, przedstawiając niepowtarzalne i istotne dla nich oferty, w połączeniu z czołowymi w branży możliwościami cyfrowymi i krajową siecią bankomatów.

W naszej grupie klientów instytucjonalnych również

wprowadziliśmy zmiany strukturalne, aby dalej poprawić doświadczenie naszych klientów. Łącząc pion Bankowości korporacyjnej, inwestycyjnej oraz Rynków kapitałowych i inwestycyjnych w nową jednostkę Bankowości, rynków kapitałowych i doradztwa, oferujemy klientom dostęp do szerszego wachlarza kreatywnych rozwiązań na naszej platformie instytucjonalnej. Widzimy również owoce zwiększonej łączności pomiędzy naszym pionem Bankowości transakcyjnej, a kantorami. Ponad wszystko jednak, dajemy sobie możliwość szerszego, głębszego, bardziej całościowego spojrzenia na naszych klientów i ich zmieniające się potrzeby.

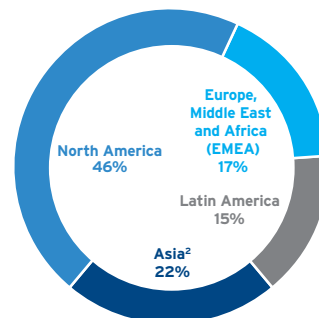
Wszystkie te działania wspierały naszą strategię i przyczyniły się do wyników biznesowych w 2018 roku. Uzyskany w wysokości 18 mld USD dochód był o 14% wyższy niż w roku 2017, wyłączając jednorazowy wpływ Reformy podatkowej w obu okresach.¹ Na tej samej podstawie, nasz zysk na akcję wzrósł o 25% do 6,65 USD na akcję, napędzany wyższym dochodem netto i korzyściami płynącymi z wykupu udziałów. Kontynuowaliśmy również postęp w zakresie współczynnika wydajności, obniżając jego wartość do około 57% w skali roku po obniżeniu kosztów stałych do poziomu poniżej 42 mld USD.

Być może najbardziej znaczący był wzrost wskaźnika zwrotu z rzeczowego kapitału własnego (Return on Tangible Common Equity, ROTCE) aż do 10,9%², co przewyższyło nasz cel minimum 10,5% na rok, w drodze do minimum 13,5% na rok 2020.

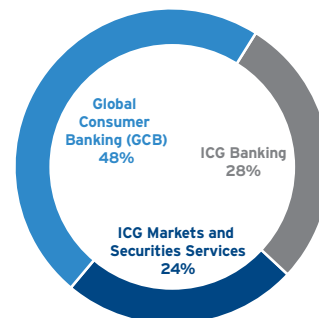
2018 NET REVENUES¹

2018 Net Revenues: \$70.8 Billion

BY REGION



BY BUSINESS

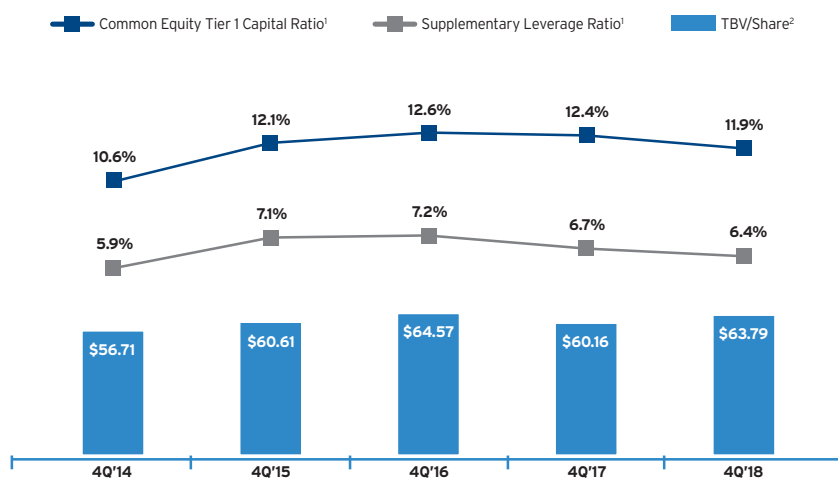


ICG – Institutional Clients Group

¹ Results exclude Corporate/Other revenues (of \$2.1 billion) and are non-GAAP financial measures.

² Asia GCB includes the results of operations of GCB activities in certain EMEA countries.

CITIGROUP – KEY CAPITAL METRICS



¹ Citigroup's Common Equity Tier 1 Capital Ratio and Supplementary Leverage Ratio for 2017 and prior years are non-GAAP financial measures. For additional information, please see "Capital Resources" in Citi's 2018 Annual Report on Form 10-K.

² Tangible Book Value (TBV) per share is a non-GAAP financial measure. For a reconciliation to reported results, please see Appendix A.

Nasz wynik w teście warunków skrajnych w kompleksowej analizie kapitału Rezerwy Federalnej (Comprehensive Capital Analysis and Review, CCAR) pozwolił nam uzyskać aprobatę na zwrot 22 mld USD kapitału na cykl w roku 2018, co stawia nas na dobrej drodze do osiągnięcia zamierzonego celu polegającego na zwrocie kapitału w wysokości ponad 60 mld USD w trzech cyklach CCAR do roku 2020, pod warunkiem uzyskania odpowiednich zatwierdzeń organów nadzoru.

W obszarze Global Consumer Bank (Globalnej bankowości detalicznej) oraz w Grupie klientów instytucjonalnych (Institutional Clients Group) wygenerowaliśmy 3% bazowego wzrostu dochodów, wyłączając efekt zysków kapitałowych ze sprzedaży w obu okresach.³ W obszarze Globalnej bankowości detalicznej zrealizowaliśmy korzyści z dokonanych na przestrzeni kilku ostatnich lat inwestycji w dziedzinie rozwoju, włącznie z pionami kart markowych w USA; usług detalicznych, wspomaganych nabyciem portfolio L.L.Bean; i Meksykiem, gdzie zdobywamy udział w rynku i przyśpieszamy wdrażanie technologii cyfrowych. W Azji odnotowaliśmy zdrowy napływ aktywów zarządzanych i wzrost liczby klientów

Citigold, pomimo niepewności w skali makro, które wpłynęły na przychody z inwestycji.

W Grupie klientów instytucjonalnych, zmienność i niepewność na koniec roku niekorzystnie wpłynęły na piony wrażliwe na warunki rynkowe, w tym Bankowość z wykorzystaniem instrumentów stałodochodowych i Bankowość inwestycyjną, chociaż odnotowaliśmy wzrost w obszarze Doradztwa w zakresie fuzji i przejęć oraz akcji na dany rok. Nasze piony o stałym wzroście — pion Bankowości transakcyjnej, Papierów wartościowych, Bank prywatny oraz Kredyty dla firm — powiększyły dochody o 9% w tym roku. Kręgosłup naszej działalności, pion Bankowości transakcyjnej, wyróżnił się, powiększając dochody piąty rok z kolei, według stałego kursu USD. Pomimo obaw o taryfy handlowe i otaczającą retorykę, nasza sieć globalna — której ciężko dorównać w obecnych warunkach — okazała się być dobrze sytuowana, aby czerpać wpływy, niezależnie od kierunku ich zmiennych trendów.

Nasi bankierzy obsługiwali klientów z wyróżnieniem, doradzając w niektórych spośród największych transakcji w tym roku. Przykładami mogą być: fuzja NEX Group z CME Group, doradztwo dla Time Warner odnośnie przejęcia tej firmy przez AT&T, współdoradztwo dla Ant Financial w największej próbie dokapitalizowania podjętej przez prywatną firmę oraz dla Nestlé Holdings przy jej pierwszej emisji prywatnej w USD.

Zaufanie, satysfakcja i lojalność jakie budujemy z klientami Citi są również nasuwającymi się słowami, kiedy myślę o swoich kolegach z Citi na całym świecie. Wyrażają one moje odczucia w odniesieniu do licznej grupy bliskich kolegów i przyjaciół firmy, którzy zdecydowali się w 2018 roku odejść na emeryturę lub rozpocząć nowy, ekscytujący rozdział w swoim życiu. Nie wymienię ich tutaj wszystkich, ale wspomnę o ważnej przemianie ogłoszonej jesienią, kiedy, po niemal siedmiu latach w roli prezesa i dekadzie zasiadania w zarządzie, na emeryturę odszedł Michael O'Neill. Jesteśmy niezmiernie wdzięczni Michaelowi O'Neillowi za wzmocnienie, ulepszenie, urozmaicenie i uzdolnienie Rady Citi oraz firmy jako całości.

Rada wybrała na jego miejsce Johna C. Dougana. Postępując w ten sposób, utrzymaliśmy model powoływania dyrektora wiodącego, nie sprawującego funkcji zarządczych, co jest spójne z czołowymi praktykami ładu korporacyjnego. John jest byłym Kontrolerem Waluty, wyróżnionym doradcą i wieloletnim liderem w branży. Jako członek zarządu od 2017 roku i jego wcześniejszy doradca, doskonale zna firmę i od razu ruszył do walki w nowym składzie.

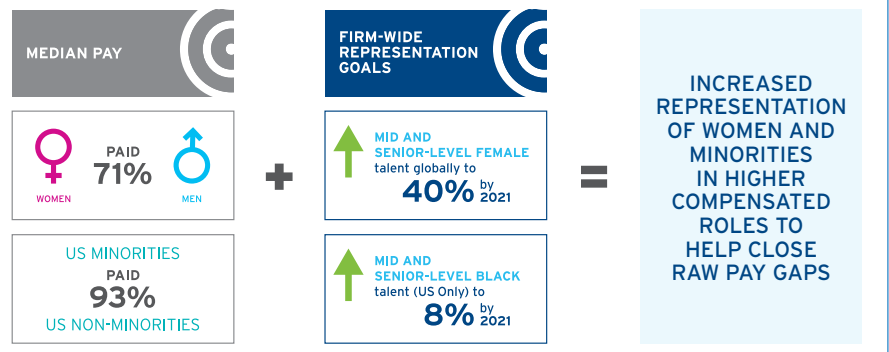
Pay Equity Review

Global figure measuring equal pay, including base salary and bonuses, for equal work adjusting for appropriate factors such as job function, level, geography, etc.



Raw Pay Gap Data

First company to disclose aggregate measure of total compensation (all men vs all women, all US minorities vs US non-minorities) across all employees regardless of role.



Franz Humer i Anthony Santomero również odejdą na emeryturę w 2019 roku, gdy osiągną wiek emerytalny dla dyrektorów Citi. Tony jest członkiem zarządu od 2009 roku i przewodniczył Radzie Citibanku oraz Komitetowi ds. zarządzania ryzykiem. Franz jest członkiem zarządu od 2012 roku i przewodniczył Komitetowi ds. etyki i kultury. Dziękujemy im obu za lata pracy.

Dziękujemy również starszym członkom mojego zespołu menedżerskiego i gratulujemy im odejścia na emeryturę, włączając w to naszego Dyrektora finansowego, Johna Gerspacha, którego zastępuje wieloletni dyrektor wykonawczy Mark Mason. Będzie nam brakować każdego z tych utalentowanych dyrektorów, ale jesteśmy również podekscytowani powitaniem nowej grupy dyrektorów na stanowiskach kierowniczych w Citi, na których z pewnością zabłysną.

W 2018 roku zdecydowaliśmy też kilkakrotnie, że niekiedy firma musi określić swoje stanowisko. Jeden z takich momentów nadszedł w styczniu, kiedy to, zgodnie z naszym zaangażowaniem w promocję kultury różnorodności i inkluzji, staliśmy się pierwszą firmą w branży usług finansowych, która dobrowolnie ujawniła nasze skorygowane zróżnicowanie wynagrodzeń pomiędzy kobietami

i mężczyznami w USA, Wielkiej Brytanii i Niemczech oraz pomiędzy grupami mniejszościowymi i większościowymi w USA. Odkryliśmy, że kobiety średnio uzyskiwały wynagrodzenie w wysokości 99% wynagrodzenia mężczyzn, a grupy mniejszościowe otrzymywały średnio wynagrodzenie w wysokości 99% wynagrodzenia grup większościowych, co wyrównaliśmy, aby pomóc w zniwelowaniu różnic. Widzimy to jako pierwszy krok w stronę większej przejrzystości w kwestii równości wynagrodzenia.

W lutym podpisałem zobowiązanie Akcji dyrektorów na rzecz różnorodności i inkluzji (CEO Action for Diversity & Inclusion) przyłączając się do grona ponad 350 dyrektorów naczelnych i przewodniczących w celu napędzania zmian w politykach i praktykach, które rozwijają sprawiedliwość w miejscach pracy, w naszych własnych przedsiębiorstwach. Latem, wraz z moim zespołem menedżerskim ogłosiłem cele odnośnie wydawania oświadczeń skierowanych na powiększenie liczby ciemnoskórych kolegów w USA oraz koleżanek na świecie zajmujących wyższe stanowiska w naszej firmie.

W ostatecznym rozrachunku to, co ma dla mnie największe znaczenie, to

czy pracujący tutaj kolega i koleżanka odczuwają dumę z tego, kim są oraz z faktu, że wspiera ich Citi. Z mojego doświadczenia wynika, że różnicowany zespół składający się z ludzi o różnych sposobach myślenia, wnikliwości i perspektywach prowadzi do lepszych decyzji.

W marcu, w następstwie tragedii związanej ze strzelaniną w szkole w Parkland na Florydzie i epidemii przemocy z użyciem broni palnej w USA, byliśmy pierwszym bankiem, który ogłosił politykę nt. broni palnej w miejscach handlu (Commercial Firearms Policy). Wymaga ona od naszego sektora handlu detalicznego wykorzystywania ustanowionych najlepszych praktyk, włącznie z kontrolą tożsamości i pochodzenia oraz ograniczeniami na podstawie wieku. Nie mamy złudzeń, że jakakolwiek polityka jest doskonałym rozwiązaniem, ale — wraz ze mną — stanowczo uważamy, że to do takich firm, jak nasza należy obowiązek działania, kiedy jest to możliwe.

Na przestrzeni roku koledzy okazali swoje poświęcenie społeczności, którym służymy. W czerwcu zwerbowałem ponad 100 000 wolontariuszy spośród pracowników Citi, absolwentów, klientów, przyjaciół i członków rodzin do udziału w ponad 1400 projektach w ich lokalnych społecznościach, w ponad 450 miastach, w 90 krajach i terytoriach. To był nasz największy dotychczas Globalny Dzień Społeczności. Od dostarczania posiłków, po odnawianie szkół, nasi wolontariusze wykazali pozytywny wkład, jaki nasza firma niesie społecznościom, którym służymy.

Ciężka praca tysięcy kolegów z Citi stworzyła kulturę, z której możemy być dumni. To kultura oparta na fundamencie etyki i działania, wzbogacona mottem naszej misji otwierającej możliwości wzrostu i postępu gospodarczego na świecie.

Te wysiłki są jednym z powodów, dla których *Euromoney* nazwało Citi „Najlepszym bankiem na arenie społecznej odpowiedzialności biznesu”. Nie umiałbym sam określić tego lepiej niż redaktorzy: „*Koncentrowanie się na poprawie gospodarki dla wszystkich to coś, czym żyje Citi*”.

Skupienie to jest odzwierciedlone w inicjatywie Zrównoważonego postępu (Sustainable Progress), w ramach której odnotowaliśmy transakcje o łącznej wartości 95 mld USD, a której 10-letnim celem jest 100 mld USD w transakcjach z udziałem instrumentów finansowych na rzecz środowiska. Cel ten osiągniemy niemal pięć lat przed wyznaczonym terminem.

Citi ogłosiło globalne, napędzane misją partnerstwo z Międzynarodowym Komitetem Paraolimpijskim

„Citi i MKP to idealni partnerzy, ponieważ obie organizacje pasjonują się pomaganiem w budowie bardziej różnorodnego i inkluzyjnego społeczeństwa. Ci sportowcy pokonali przeciwności losu, aby osiągnąć światowe szczyty doskonałości w sporcie. Ich siła, wytrwałość i determinacja są czymś, co sprawia, że są wyjątkowi, a my z niecierpliwością oczekujemy możliwości wspierania ich na drodze do rywalizacji na scenie światowej”

— **Michael L. Corbat, Dyrektor Generalny**



Wśród 18 Krajowych Komitetów Paraolimpijskich wspieranych przez Citi znajdują się Australia, chińskie Tajpej, Kolumbia, Kostaryka, Wielka Brytania, Hongkong, Indie, Indonezja, Irlandia, Malezja, Meksyk, Nigeria, Filipiny, Polska, Singapur, Republika Południowej Afryki, Tajlandia i Zjednoczone Emiraty Arabskie.

Partnerstwo międzynarodowe będzie kontynuowane do roku 2020 i obejmie Krajowe Komitety Paraolimpijskie w 18 krajach w czasie przygotowań do nadchodzących Mistrzostw Świata i mistrzostw regionów oraz Paraolimpiady w Tokio w roku 2020. Poprzez to partnerstwo Citi ma na celu podniesienie świadomości Ruchu Paraolimpijskiego, uzyskanie wsparcia dla parasportowców oraz działanie na rzecz zmian społecznych w postrzeganiu niepełnosprawności.

Skupienie to również wzbogaca partnerstwo Fundacji Citi z Międzynarodowym Komitetem Ratunkowym w celach inwestycyjnych w szkolenia i staże dla młodych uchodźców z Nigerii, Jordanu i Grecji. Partnerstwo jest częścią naszego zobowiązania o wartości 100 mln USD realizowanego poprzez Ścieżki rozwoju (Pathways to Progress) w celu pomocy 500 000 młodych ludzi z całego świata w uzyskaniu ekonomicznego dostępu do możliwości poprawy warunków życia poprzez rozpoczęcie pracy.

Wkroczyliśmy w rok 2019 z determinacją i skupieniem. Jasno wyraziliśmy swoje cele i mamy zasoby do ich realizacji. Podczas gdy podejście w makroekonomicznej perspektywie wymaga elastyczności, jesteśmy gotowi na spektrum środowisk operacyjnych.

Pozostaniemy wierni naszej misji polegającej na umożliwianiu rozwoju i postępu oraz naszym wartościom w służbie dla naszych klientów. Jak udowodniliśmy w roku 2018, nasze cele są osiągalne, a my jesteśmy zaangażowani w dalszy stopniowy postęp w ich kierunku, każdego dnia w 2019 roku.

Z poważaniem,

Michael L. Corbat
Dyrektor generalny, Citigroup Inc.

¹ Wyniki finansowe Citi z wyłączeniem wpływu Reformy Podatkowej są parametrami finansowymi wg standardów GAAP. Uzgodnione wyniki finansowe są dostępne w Załączniku A.

² ROTCE na rok 2018 z wyłączeniem wpływu Reformy Podatkowej jest parametrem finansowym wg standardów GAAP. Uzgodnione wyniki finansowe są dostępne w Załączniku A.

³ Wyniki finansowe Citi z wyłączeniem wpływu wzrostu sprzedaży w latach 2018 (około 250 mln USD w pionie Globalnej bankowości detalicznej w Ameryce Łacińskiej) i 2017 (około 580 mln USD w Grupie klientów instytucjonalnych), są parametrami finansowymi wg standardów GAAP. Uzgodnione wyniki finansowe są dostępne w Załączniku A.