
Global Consumer Group Strategy Outline

- update March 2007

Strategy Outline



**STRATEGIC
GOAL**

**The best retail bank in
Poland in selected
customer segments**

STRATEGY COMPONENTS

STRATEGY TOOLS

Full customer relationship



Complete Product Offering

Enhanced distribution strategy



Physical and remote channels

Innovative acquisition strategy



Leveraging the corporate bank

Efficient processes/procedures



Customer First initiative

Full Customer Relationship

Complete product offering

**Time deposits/
Bundles**

**Savings
accounts**

Live April 2007

Cards

Mortgage Loans

Home Equity - Live Nov 2006

Prime Mortgage - Live Jan 2007

Under Construction – under preparation

Cash loans

**Wealth
Management**

**Primary Banking
Relationship**

**Margin Lending/
Secured Overdraft**

Under Development

**Simple
Overdraft**

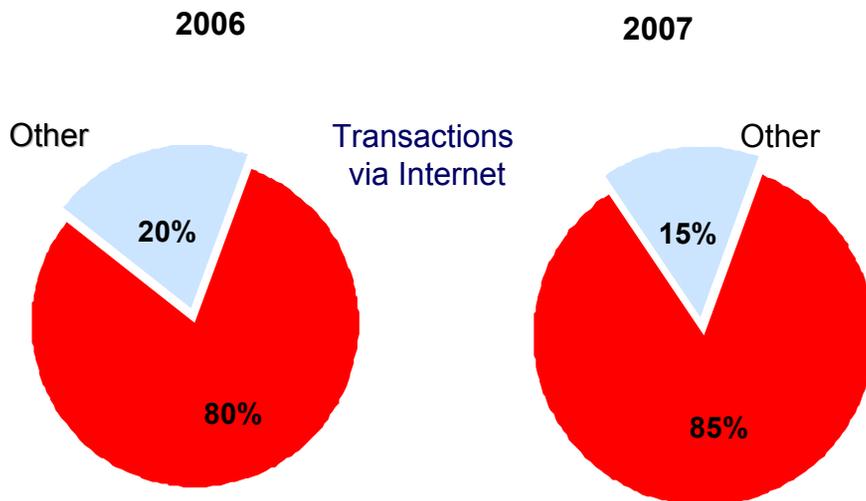
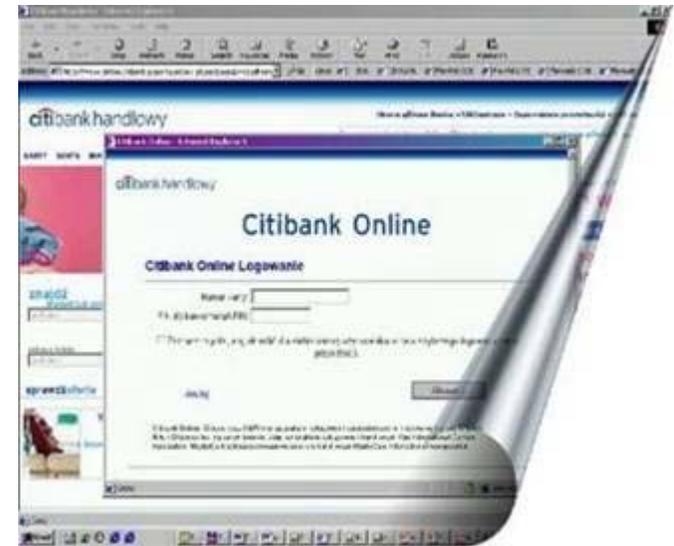
**Equities
brokerage**

Under Development

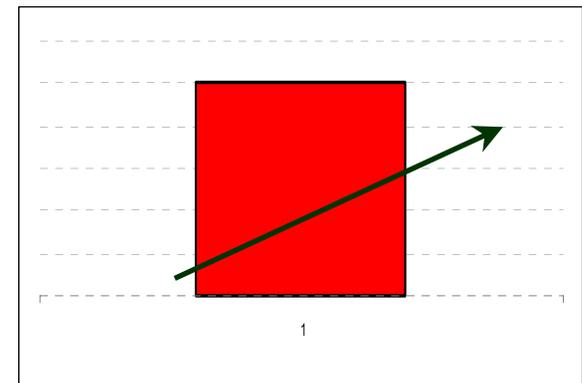
**Insurance
Investments**

Strategy – account

- Mortgage accounts - *implemented*
 - *5% p.a. on limited balance*
- Account opening via Internet – e-account
 - *Launched on December 1st, 2006 – in 60 days*
 - *3rd best internet account in the market by „Gazeta Prawna”*
- Multifunctional, transparent debit card (possibility to perform non - cash transactions via the Internet)
 - *Under preparation*
- Worker remittances to Poland
 - *Under development*



Number of e-statement users increased by 60% (vs. Q3, 2005)



Strategy – Cards - more innovations

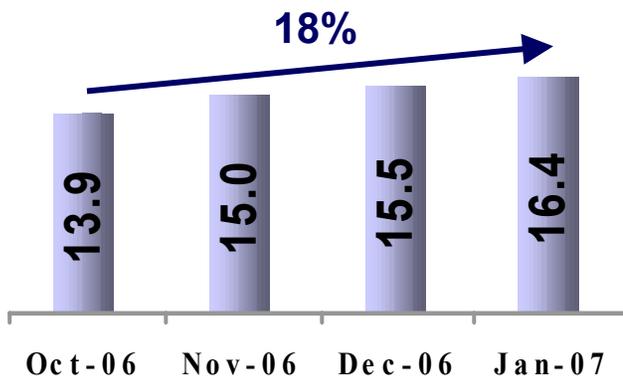
- Expansion of the target market to include:
 - CitiFinancial customers – *cards launched in November 2006*
 - *Currently selling 2000+ cards per month*
 - Students – *4500 cards sold*
 - The youth (from 13 years old)
 - *Launched in November 2006*
 - *More than 1000 cards sold*
- New co-branded cards
 - *Contract with Polkomtel signed in March 2007*



**Warsaw School of Economics,
October 17th, 2006**

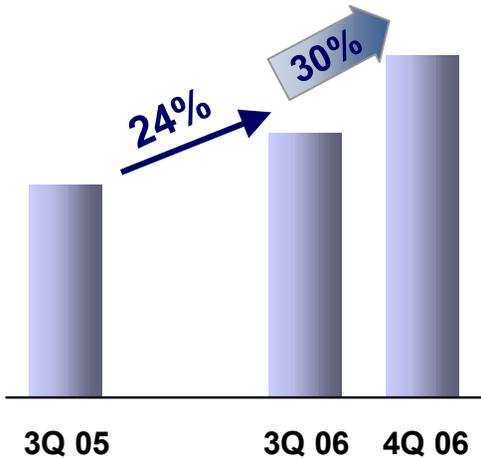


Cards Acquisitions (in M)

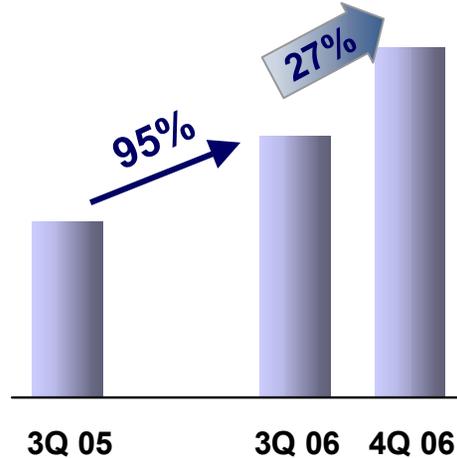


Investment and Insurance products

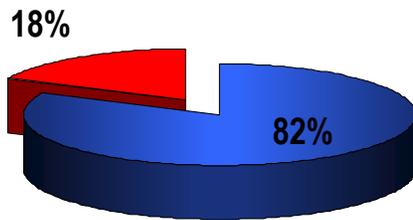
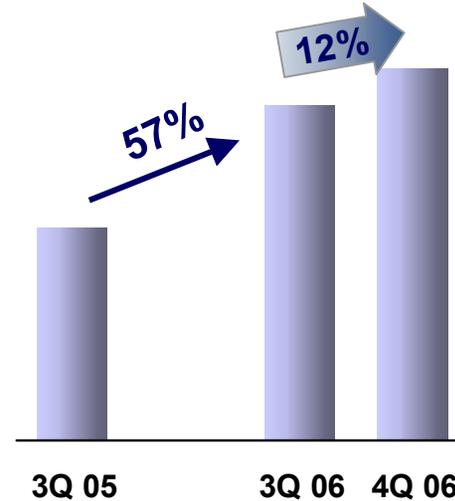
Mutual Fund assets acquired through the Bank



Single Premium Unit Linked



Structured Products



■ On-shore funds ■ Off-shore funds

- *New product launches from October 2006:*
 - 3 Union Investment funds - UniEquity
 - ING Construction & Real Estate fund
 - DWS TOP50 Small and Mid Cap Plus
 - 2 New DWS funds introduced to SPUL
 - Bundle offer with SPUL and TD 11%
 - New tenors in SPE PLN 1Y and 3Y
 - Hedge Funds – under development

Niebotyczny zysk



Lokata z Portfelem Inwestycyjnym

- 3-miesięczna lokata z oprocentowaniem stałym 11%
- 23 funduszy zarządzanych przez 6 renomowanych TFI
- przeniesienie środków między funduszami bez podatku i opłat
- bezpieczne i szybkie zarządzanie Portfelem przez Internet



Strategy – increased efficiency of CitiFinancial

Multi product channel

- Mortgage loans portfolio - *implemented*
 - *Home Equity – November 2006 – in 50 days*
 - *Prime Mortgage – January 2007*
- Credit Card for CitiFinancial customers
 - *Launched in November 2006 – in 35 days*

Pożyczka Gotówkowa
Gdy potrzebujesz na już!

citi financial

remont mieszkania

uroczystość rodzinna

wymiana sprzętu AGD i RTV

Wystarczy, że przyjdiesz z dowodem!



Superszybka gotówka na nagłe potrzeby!

Twoje mieszkanie zasługuje na wiosenny remont? Czeka Cię rodzinna uroczystość? Pora wymienić sprzęt AGD lub RTV? Na nagłe potrzeby tylko błyskawiczna Pożyczka Gotówkowa!

Wystarczy, że przyjdiesz do CitiFinancial z dowodem osobistym, a gotówkę możesz dostać od ręki!

Pożyczkę Gotówkową możesz otrzymać:

- **szybko** - podczas jednej wizyty
- **łatwo** - wystarczy, że przyjdiesz z dowodem osobistym
- **na co chcesz** - na dowolne potrzeby i wydatki

Wystarczy, że:

- wypełnisz wniosek o pożyczkę

Sprawdź w CitiFinancial:

Żory, ul. Szeptyckiego 4
tel. (032) 434 00 42

Zapraszamy od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 - 17.00

lub skontaktuj się z naszym Przedstawicielem:

citi financial

Bank zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów.
© 2007 Bank Handlowy w Warszawie S.A., CitiFinancial and CitiFinancial and Arc. Design are service marks of Citigroup Inc. used under license. CitiFinancial, Bank Handlowy w Warszawie S.A., ul. Chałubińskiego 8, 00-619 Warszawa.
Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 000 000 1538; NIP 526-010-00-96; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał został w pełni opłacony.

**Bierzesz ślub?
Remontujesz?**

citi financial



Pożyczki CitiFinancial

Już od
4,95%

Loans Offerings at CitiFinancial

**Prosty sposób
na Twoje mieszkanie**

Kredyt Mieszkaniowy

citi financial

0 zł

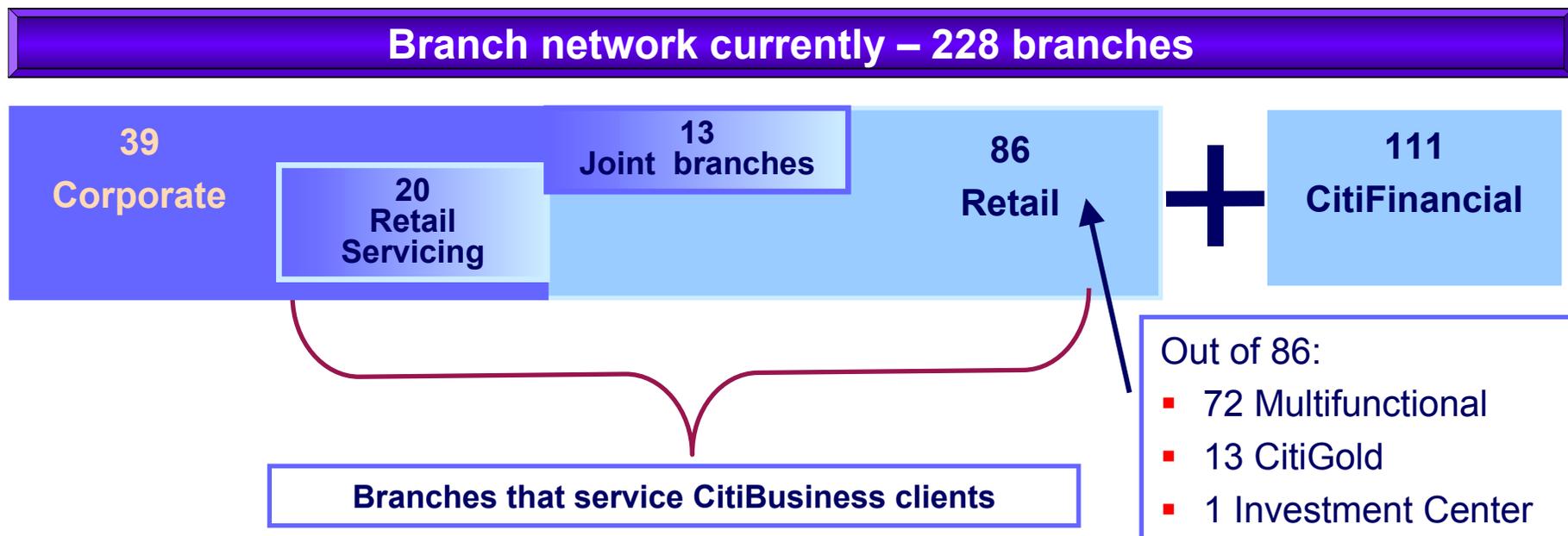
opłaty za rozpatrzenie wniosku i za wycenę nieruchomości

kredyt dostępny w PLN, CHF i EUR

Mortgage Loan at CitiFinancial

Enhanced distribution strategy

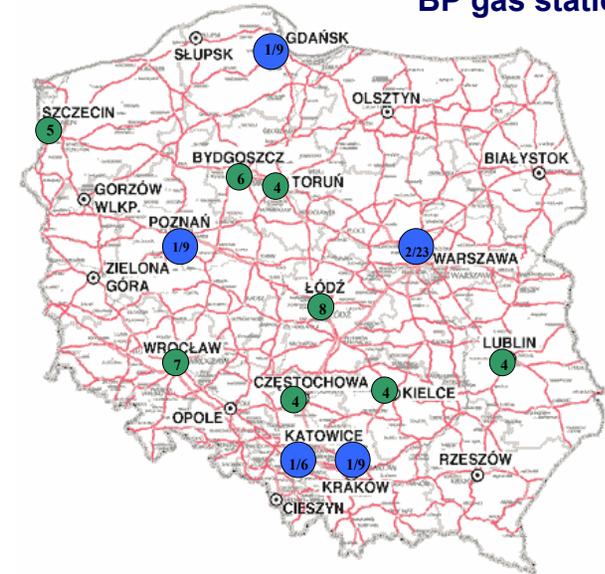
- 115 branches servicing both individual and corporate customers
 - *Joint network with corporate bank went live on March 1st, 2007*



Strategy – closer to the Client

- Innovative access channels – BP gas stations, malls
 - *Malls launched in July 2006*
 - *BP stations launched in October 2006*
 - *70 BP stations & 5 malls – as of March 2007*
- Outlets in companies – mini-branches
 - *„Electrolux” in Siewierz*
 - *„Sharp” in Łysomice*

BP gas stations



Efficient processes and procedures

Efficient processes and procedures

- Client First Initiative

- Diagnosis made on external and internal customer feedback
- Projects aimed at:
 - Process efficiency
 - Documentation simplification
 - New innovative ways of servicing our customers
- New claims resolution process
- Constant customer feedback
- Continuous process

- System support

- One common front end system allowing for account opening and full loan approval process



Efficient processes and procedures

Client First initiatives:

- Skybranch – virtual contact centre for selected Gold customers
 - *Launch in April*
- VIP Service for customers recommended by corporate bank
 - *Already in place from December 2006 at Investment Centre*
- Investigation Handling Timeliness – 85% of customer complaints handled no later than 3 working days
- Constant customer feedback – to identify and analyse important customer service problems
 - *Online Branch Pulse Survey implemented in 13 branches*
 - *Additional 30 branches by mid April*
- OBOP Survey – local survey covering customer service
 - *Live in April*



Enhanced Marketing Communication Strategy

- New campaign goals:
 - to support loans acquisition
 - to increase NTB customer traffic in branches
 - to increase awareness of our bank offerings



W Citibank Handlowy możesz pożyczyc pieniądze na dowolny cel. Oprocentowanie już od 4,95%* w PLN. Porównując oferty innych banków, przekonasz się, że warto odwiedzić nasz oddział. Wybierz coś dla siebie z naszej nowej oferty kredytowej. Przyjdź do oddziału lub zadzwoń: 0 801 605 605

Analiza	Dofinansowanie	Wskazanie
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł
Wzrost przychodów	30 000 zł	1000 zł

Pożyczka Hipoteczna
Pożyczka Hipoteczna służy do sfinansowania zakupu nieruchomości mieszkalnej, jeżeli masz stały lub zmierzający, bądź nieochwonięty dochód gwarantujący Ci w realizacji kolejnych платежей:

- stały dochód
- oprocentowanie już od 4,95%*
- wysoka bezpieczeństwo i od 3 mln złotych
- stały dochód do 30 lat
- możliwość konsolidacji innych pożyczek i kredytów
- dostępna w PLN, EUR i CHF

Udostępniamy pieniądze w Citibank Handlowy.
Czy **4,95%*** będzie OK?

citibank handlowy



„We give access to money at Citibank Handlowy. Is 4.95% OK?”

Udostępniamy pieniądze w Citibank Handlowy.
Czy **4,95%*** będzie OK?

W Citibank Handlowy możesz pożyczyc pieniądze na dowolny cel. Oprocentowanie już od 4,95%* w PLN. Porównując oferty innych banków, przekonasz się, że warto odwiedzić nasz oddział. Wybierz coś dla siebie z naszej nowej oferty kredytowej. Przyjdź do oddziału lub zadzwoń: 0 801 605 605

* Przykładowe oprocentowanie wyliczone dla Pożyczki Hipotecznej. Oprocentowanie minimalne, oprocentowanie rzeczywiste 6,58% na podstawie WIBOR 3M w Euro 9.02.2007. Kwota kredytu 100 000 zł na okres 300 miesięcy. Kwota kredytu do wartości nieruchomości 150%.

www.online.citibank.pl

Bank Handlowy w Warszawie S.A. **citibank handlowy**



Innovative acquisition strategy

Leveraging the synergies

Unikasa

- *Live in 9 GCB branches from January 2007*
- *Live in 5 CitiFinancial branches from March 2007*



Citibank at work

- Structured approach to all customer segments - *implemented*
- Complete product offering for all employee groups
 - *Moved from single product selling to full package selling*
 - *Already 450 retail packages sold*
- Presence at the workplace through mini-branches
 - *Electrolux, Sharp*
- Financial education as Point of market Entry Tool



CitiBusiness

- Usage of corporate products and platforms
 - *CitiTreasury Interactive platform – under implementation*
- Reaching out to the suppliers and distributors of our corporate customers
- Leveraging best practice marketing and acquisition strategies – *“Trade with us” campaign*



 citibank handlowy