



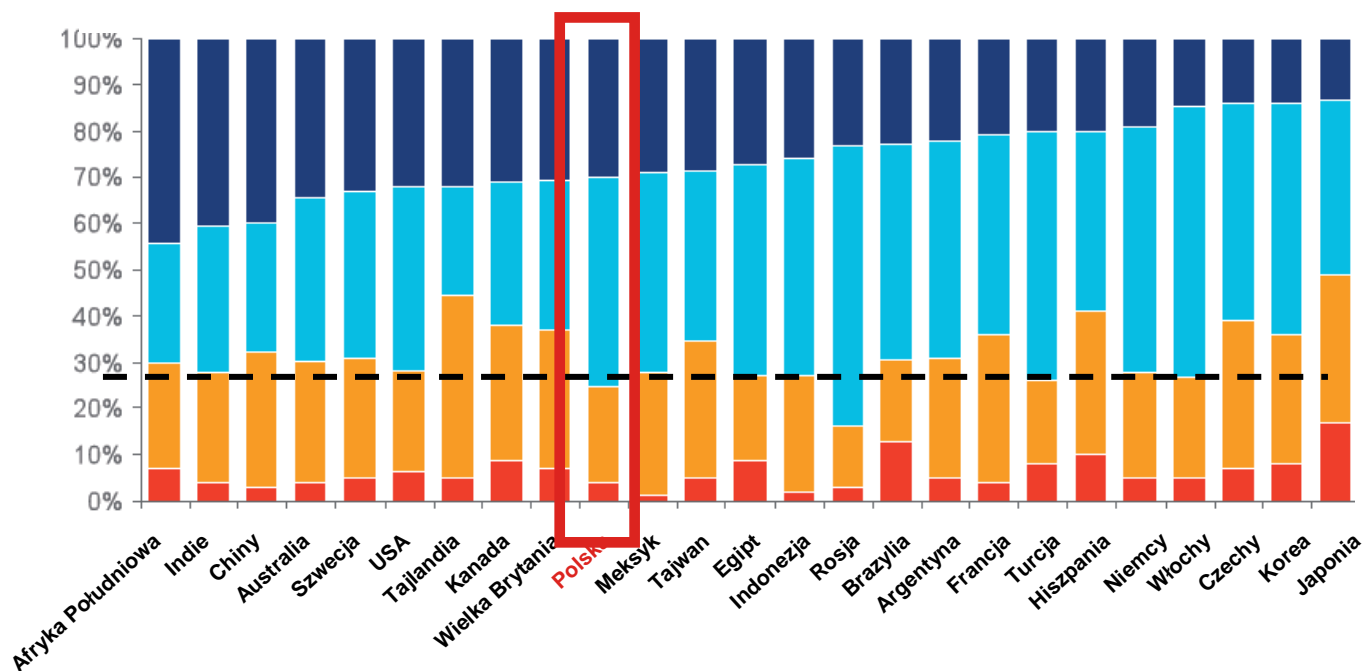
Innowacje dla poprawy jakości

Tomasz Pol – Dyrektor ds. Segmentów

Piotr Lipiński – Dyrektor Biura Produktów Kartowych



Rynek: otwartość Polaków na nowinki technologiczne



Które ze stwierdzeń najlepiej oddaje twoje podejście do korzystania z produktów i usług nowych technologii?

Uważam je za interesujące i korzystam tak często, jak to możliwe

Trzeba je opanować, jeśli chce się być „na czasie”

Nieco mnie przerastają

Przerazają mnie

Źródło: „Chinese consumer trends in a global perspective”; Ericsson

Cel: innowacyjne rozwiązania dla poprawy jakości usług

Rozwój sieci punktów kontaktu z Citi Handlowy

Maj 2010

**Citi Handlowy
uruchamia
bankowość
mobilną**

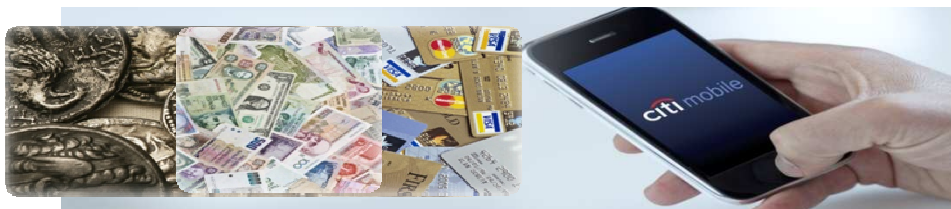


**Sierpień
2010**

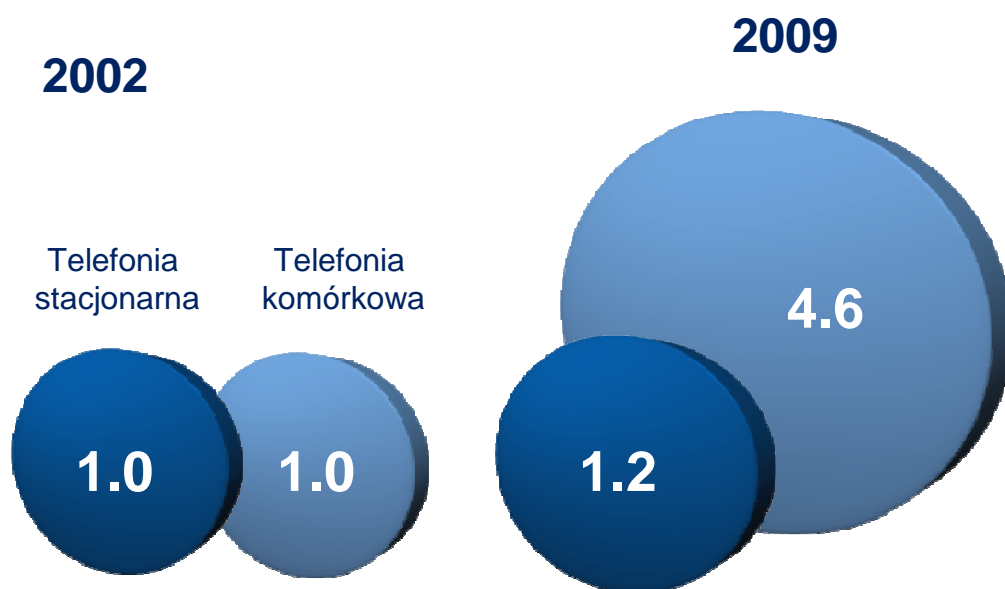
**Citi Handlowy
otwiera pierwszy
w Polsce
wirtualny oddział**



Rynek: ewolucja form płatności



Liczba subskrypcji telefonii stacjonarnej vs. komórkowej na świecie (w miliardach)



Proces zmian form płatności następuje coraz szybciej...

Telefony komórkowe na codzień



Aplikacje

2 miliardy pobranych mobilnych aplikacji



Zakupy

400 milionów użytkowników mCommerce na świecie



Płatności

Ponad 850 milionów transakcji płatności mobilnych w 2009



Przepływy finansowe

Szacunkowa wartość płatności mobilnych w 2010 r to 48 mld USD

Źródło: International Telecommunication, Sybase 365

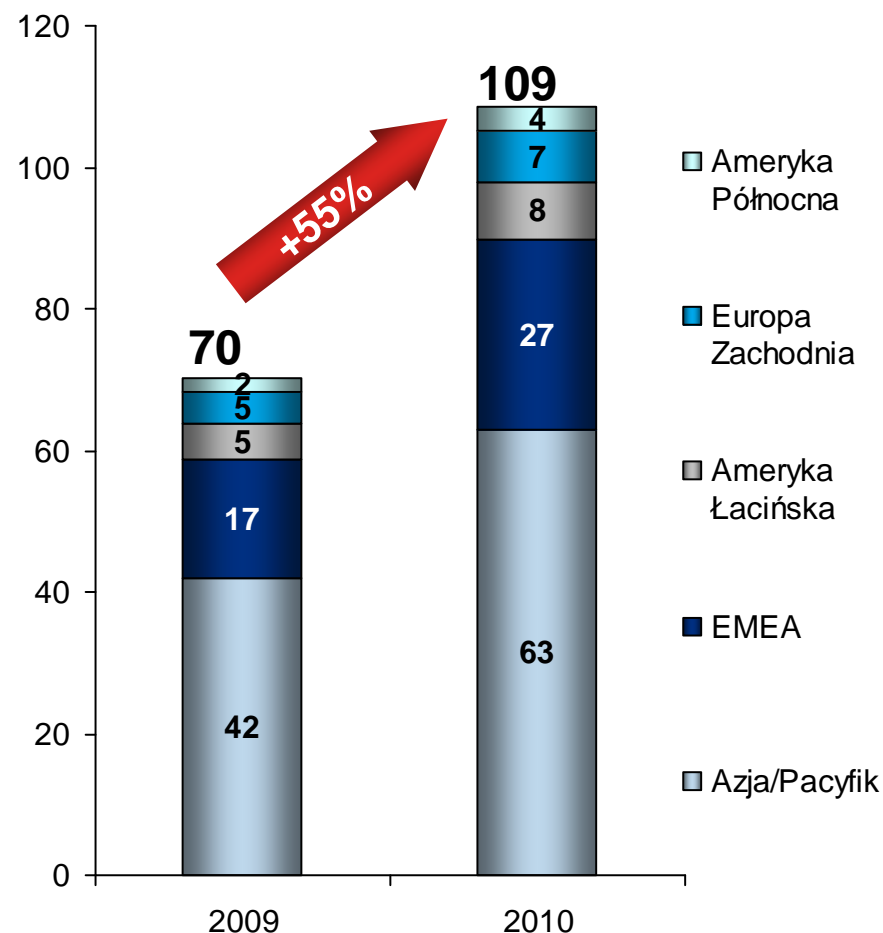
Rynek: rozwój mobilnej bankowości

Według raportu Sybase:

- 90% użytkowników telefonów komórkowych wie, że może korzystać z internetu i wysyłać wiadomości e-mail z telefonu
- 48% korzysta z internetu przez telefon przynajmniej raz w tygodniu
- 24% korzysta z bankowości mobilnej przynajmniej raz w tygodniu

Źródło: Sybase, „Operator Services: Mobile CRM, mPayments + Next Generation Services. Global Consumer Acceptance + Usage Report. April 2010”

Użytkownicy płatności mobilnych wg regionów (mln)



Region EMEA obejmuje Europę Wschodnią, Bliski Wschód i Afrykę.

- Źródło: Gartner (czerwiec 2010 r.)

Cel: rozwój innowacyjnych kanałów dostępu

Citi Mobile – Citi Handlowy w komórce

7 tysięcy klientów

• od 6 maja 2010 roku skorzystało z Citi Mobile

30 tysięcy klientów

• Do końca 2010 roku skorzysta z Citi Mobile

3,5 tysiąca użytkowników

• zarejestrowanych użytkowników na portalu Citi Mobile

Ponad 300 fanów

• Citi Mobile na Facebook

IV kwartał 2010

Citi Handlowy wprowadza aplikacyjną bankowość mobilną na smartphone



Cel: rozwój sieci usług bankowych

Szybki, łatwy i przyjazny dostęp do Banku

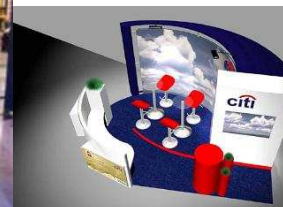


Sieć usług bankowych wzrośnie **10-krotnie**

- oddziały
- standy
- wielofunkcyjne ATM
- partnerskie punkty usługowe

~300  ~3,000

10-krotne zwiększenie fizycznej obecności Banku oraz rozwój zdalnych form dostępu



vy

Cel: rozwój innowacyjnych kanałów dostępu

Pierwszy w Polsce wirtualny oddział bankowy otwarty na dialog z klientem

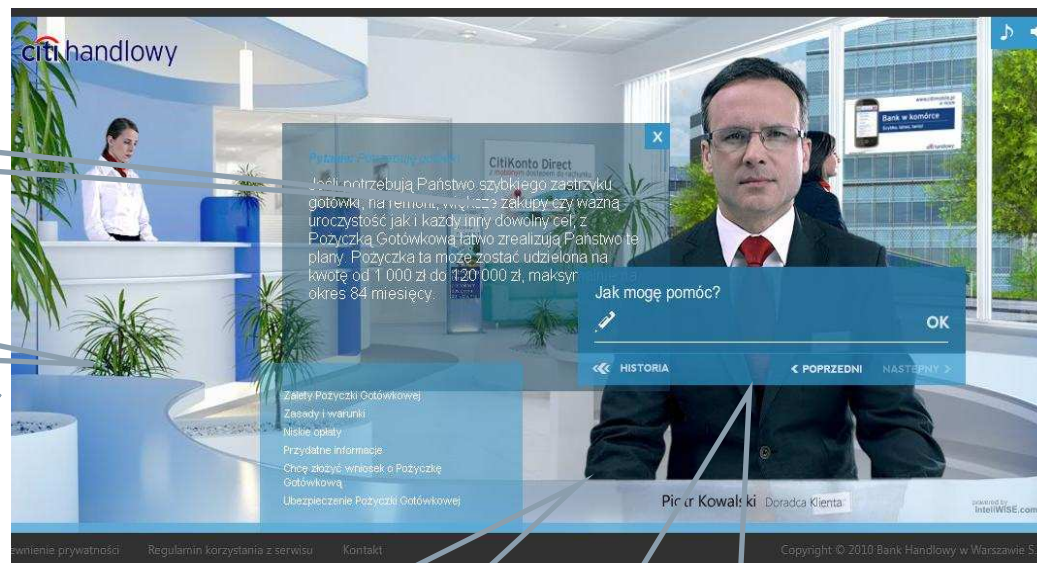
Klient wpisuje swoje pytanie

Wirtualny doradca odpowiada. Jednocześnie na ekranie pojawia się wiadomość tekstowa.

Doradca zainteresowanej ofertą osobie proponuje pozostawienie w systemie danych – przekazywane są one do oddziałów zdalnych Citi Handlowy. Dokumenty do podpisu klient otrzymuje przez kuriera lub agenta rozliczeniowego.

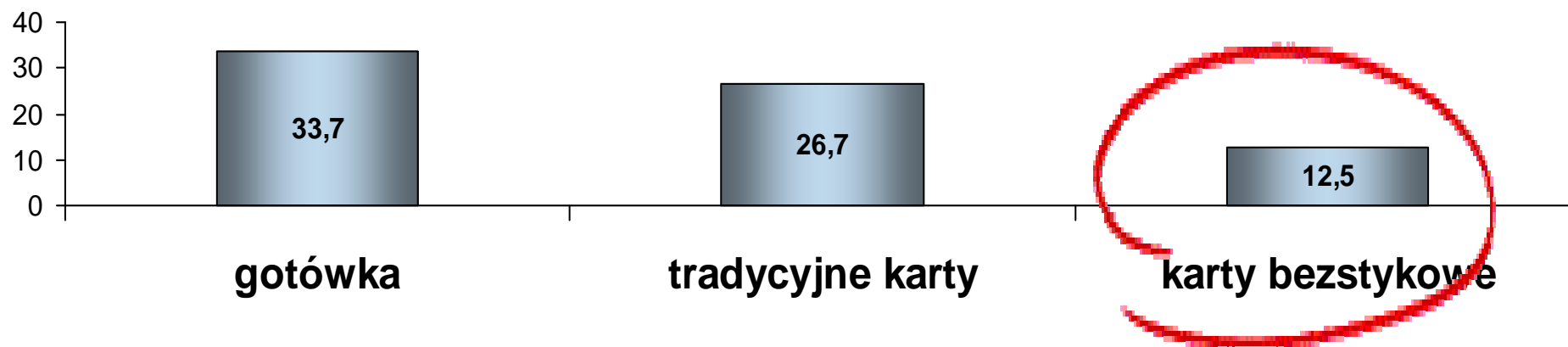
Wirtualny doradca przedstawia kluczowe dla zainteresowań klienta dokumenty i przedstawia na ekranie, np. TOiP, Regulamin, Umowę czy wniosek o dany produkt

Wkrótce użytkownik Citibank Online zyska swojego prywatnego wirtualnego kasjera Dla wykonywania przelewów itp.



Cel: najwyższa jakość obsługi

Czas mierzony w sekundach niezbędny do dokonania płatności



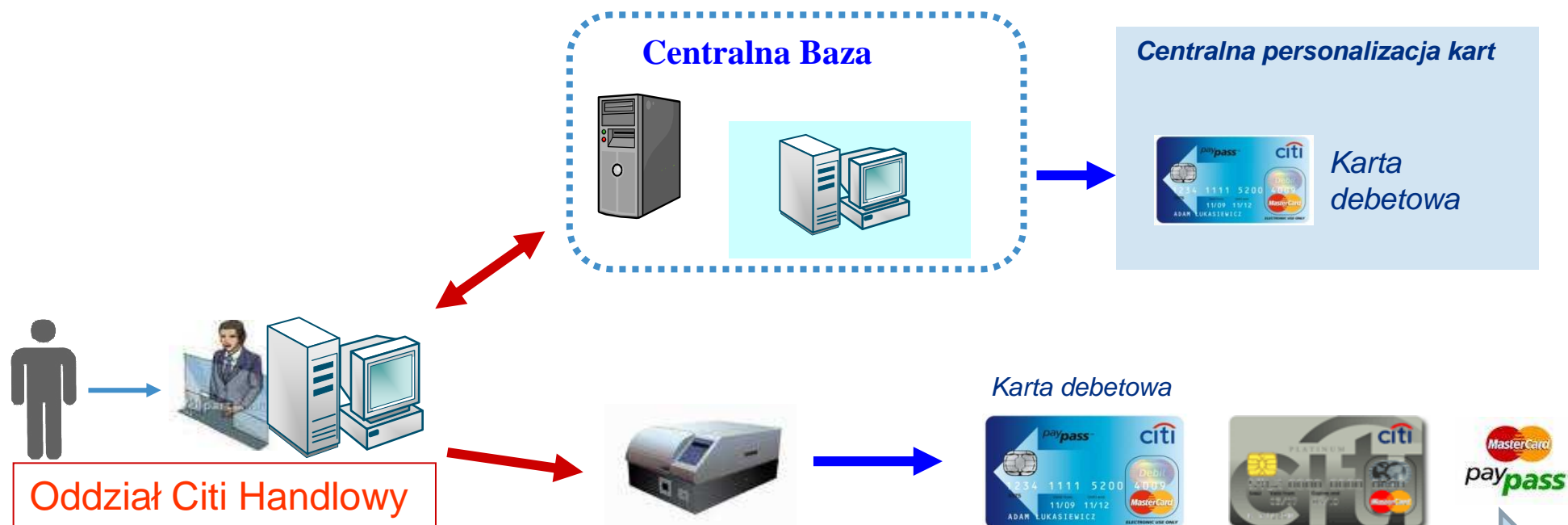
Od marca 2010 roku Citi Handlowy wydał
68 tysięcy
kart debetowych **MasterCard® PayPass™**

Źródło: Prezentacja Briana Morisa City/Transport Card – Examples of Usage in the MasterCard World, 7 March 2007; za Krzysztof Rybiński „Wizja rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce” Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności Warszawa, 11 kwietnia 2007 r.

Cel: najwyższa jakość obsługi

Citi Handlowy pierwszym bankiem w Polsce, który wydaje kartę zblizeniową „od ręki”

Kilka dni: czas oczekiwania na spersonalizowaną kartę przekazywaną tradycyjną pocztą



2 minuty: czas oczekiwania na kartę zblizeniową w oddziale Citi Handlowy



citi handlowy

Cel: najwyższa jakość obsługi

Wysokie standardy obsługi dla klientów Citigold



citi handlowy

Nazwa użytkownika:

Hasło:

Zapomniałem użytkownika

Pierwsze logowanie >>

Po trzech nieudanych próbach wpisania numeru identyfikacyjnego PIN lub wpisania hasła do Citibank Online z klientem kontaktuje się Doradca, by pomóc mu w rozwiązaniu problemu. Usługa rusza w lipcu 2010 r.



A La Carte – rabaty i przywileje w prestiżowych restauracjach na terenie całej Polski.



Specjalna linia CitiPhone dla klientów Citigold

Kontakt z doradcą w maksymalnie **10 sekund**

Cel: efektywność

Wzrost liczby aktywnych klientów

Od początku roku dwa razy więcej klientów bankowości detalicznej Citi Handlowy korzysta z rachunku inwestycyjnego w DMBH

Wzrasta liczba klientów korzystających z nowoczesnych form komunikacji z bankiem:

- od początku roku liczba użytkowników CitiAlerts wzrosła o 18 proc;

- od początku roku liczba aktywnych użytkowników Citibank Online wzrosła o 10 proc.

Aktywizacja klientów

Masz kartę kredytową Nie płacisz za kartę kredytową i konto

Joanna Kowalska
Dyrektor Oddziału
Citi Handlowy

Zapraszamy do oddziału

Szanowna Pani,

Cieszymy się, że należy Pani do grona naszych Klientów i mamy nadzieję, że korzystanie z Karty Kredytowej Citibank spełnia Pani oczekiwania.

Wyjątkowi Klienci zasługują na wyjątkową ofertę. Miło nam zatem poinformować, że przygotowaliśmy dla Pani specjalną ofertę zniesienia opłaty rocznej za Pani kartę kredytową oraz bezpłatnego konta osobistego:

Konto Osobiste Citibank
- za prowadzenie konta
- za wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce
- za kartę debetową MasterCard PayPass do konta osobistego
- za przelewy krajowe przez Internet
- za dostęp do bankowości internetowej i telefonicznej
- za pierwszą opłatę roczną za linię kredytową w koncie

0 zł

Karta Kredytowa Citibank
Jeżeli zdecyduje się Pani na korzystanie z naszego konta, dodatkowo także Pani Karta Kredytowa Citibank może być bezpłatna. W tym celu w wystarczający przelewać na Konto Osobiste Citibank wynagrodzenie w kwocie min. 1.500 zł netto.

0 zł

Mamy nadzieję, że przygotowana przez nas oferta spotka się z Pani zainteresowaniem.

Zapraszamy serdecznie do naszego oddziału: [Miejscowość, nazwa ulicy 55], gdzie miło nam będzie przedstawić szczegóły oferty i odpowiedzieć na Pani pytania.

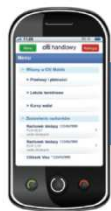
Z poważaniem

Joanna Kowalska
Dyrektor Oddziału

Citi never sleeps
citi handlowy

Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał został w pełni opłacony.

Innowacyjne ułatwienia na wakacje



www.citimobile.pl
© 19009

Bank w komórce

Szybko, łatwo, tanio!

Citi never sleeps
citi handlowy

Nowe CitiKonto Direct:

0 zł za Kartę debetową
MasterCard® PayPass™

0 zł za wypłatę gotówki
ze wszystkich bankomatów w
Polsce

0 zł za krajowe przelewy
internetowe

Przy wpływie miesięcznym w
wysokości 1 500 zł 0 zł



**Wypłaty gotówki
z bankomatu i płatności
realizowane w EUR kartą
debetową do konta
w Citi Handlowy wolne od
przeliczeń kursowych:**

-prowadzenie kont walutowych
za 0 zł,

- brak przeliczeń walutowych
przy pobieraniu gotówki w
bankomatach Citi i 7Eleven w
USA - gdy karta jest
podłączona do konta w USD



Ubezpieczenie na cały świat "Pakiet Podróżny,,

- Ochrona w trakcie podróży na
świecie lub w Europie

- Opłata w wysokości **10 zł
miesięcznie**

- Szeroki zakres obejmuje organizację i
pokrycie kosztów leczenia, pomoc
assistance i pomoc prawną, OC,
ubezpieczenie utraty i opóźnienia
bagażu, opóźnienia odlotu.

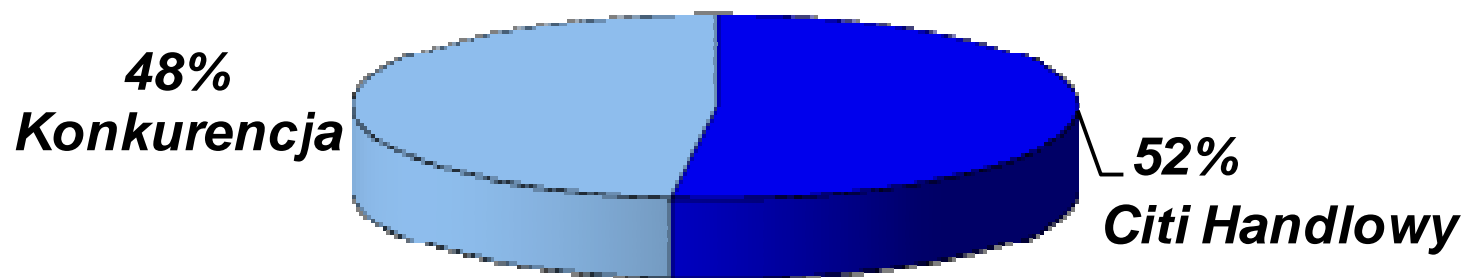
- Dla kart innych niż Citibank-LOT
dodatkowe assistance komunikacyjne
w trakcie podróży samochodem w
Polsce i w Europie

- W standardzie ochrona w zakresie
amatorskiego uprawiania sportów
zimowych np. narciarstwo

Rynek: Citi Handlowy liderem rynku kart przedpłaconych



**52% udziału
w rynku**



Karty przedpłacone: zastosowanie



ZASTOSOWANIE KART PRZEDPŁACONYCH

KARTY LOJALNOŚCIOWE

(w ramach programów przygotowywanych przez firmy)

KARTY PROMOCYJNE

(nagrody w promocjach towarów lub usług)

ELEKTRONICZNE BONY TOWAROWE

(święteczne premie dla pracowników)

KARTY STYPENDIALNE LUB ZASIŁKOWE

(wypłaty określonych kwot pieniężnych)

Karty przedpłacone: korzyści

Oszczędność finansowa

firma dokonuje tylko jednego przelewu bez względu na liczbę zasilanych kart przez co można osiągnąć oszczędności rzędu 90% w porównaniu z kosztami związanymi z przelewami lub przekazami pocztowymi.

Oszczędność czasu

wydanie kart następuje na podstawie jednego wysłanego pliku.

Własny wzór karty

możliwość zaprojektowania indywidualnego wzoru graficznego karty. Po zaakceptowaniu wzoru przez Bank oraz VISA logo firmy staje się widoczne wszędzie tam, gdzie karta jest używana lub prezentowana.

Rozwiązanie problemów logistycznych

wyeliminowanie problemów związanych z dystrybucją tradycyjnych nagród rzeczowych.

Dostęp do informacji zarządczej

Bank generuje raporty zgodnie z wymaganiami firmy.

Bezpieczeństwo

całodobowy dostęp do Centrum Obsługi Klienta, które działa 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, gdzie można uzyskać informację m.in. na temat salda oraz transakcji dokonanych za pomocą przedpłaconej karty płatniczej.

Karty przedpłacone: nowe funkcjonalności

Międzynarodowa Przedpłacona Karta Płatnicza



- klienci korzystający z karty przedpłaconej Citi Handlowy mogą dokonywać transakcji na całym świecie, we wszystkich punktach oznaczonych logo Visa Electron;
- możliwość dokonywania transakcji internetowych zarówno w Polsce jak i za granicą.

Rachunek prowadzony w PLN, USD lub EUR



- możliwość wyboru waluty rachunku (PLN, USD, EUR) na którym będzie odbywało się rozliczenie operacji dokonanych kartą;
- w przypadku transakcji dokonanych w walucie EUR lub USD, rachunek klienta jest obciążany kwotą w EUR lub USD bez przewalutowania, wyeliminowanie różnic kursowych;
- przy wypłatach gotówki z bankomatu w EUR lub USD kwota wypłaty będzie odpowiadać kwocie EUR lub USD, którą zostanie obciążony rachunek (plus prowizja).

Visa cash back – użytkownik ma możliwość wypłacenia gotówki w punktach handlowo-usługowych oferujących tę usługę. Transakcja musi zostać poprzedzona operacją bezgotówkową za pomocą tej samej Karty. Maksymalna jednorazowa kwota Visa cash back wynosi 200 PLN. Usługa jest dostępna tylko dla Użytkownika karty i może być wykonywana na terenie Polski.

Tendencje rynkowe: karty przedpłacone

Boom w USA i Europie Zachodniej trwa od kilku lat

Karty prepaidowe zdobywają rynek, bo:

- nie wymagają otwierania rachunku bankowego przez użytkownika karty
- produkt masowy (brak kryteriów, które trzeba spełniać, jak np. przy kredycie)
- produkt elastyczny (możliwość „szycia” programów według potrzeb Klientów)
- produkt prosty w obsłudze
- są powszechnie akceptowalne (wszędzie tam gdzie VISA)
- dużą dynamiką cechuje się **segment B2C** (Business to Consumer)

Rynek kart prepaid w Polsce jest wciąż w fazie rozwoju, potencjał wzrostu wskazuje rozwój rynku telefonii komórkowej w zakresie oferty prepaid



Karty przedpłacone: potencjał

Nowe obszary rozwoju kart przedpłaconych w Polsce:

- **Wirtualne karty przedpłacone** – forma elektronicznej portmonetki do wykorzystania w przypadku płatności internetowych, mobilnych itp.
- **Karty branżowe** – wydawana np. przez sieci sklepów klienta
- **Karty segmentowe** – skierowane do określonych grup wiekowych i społecznych
- **Karty wieloaplikacyjne** – karta łącząca cechy płatnicze z innymi funkcjami (np. karta klubowa)





Dziękujemy za uwagę!

Tomasz Pol – Dyrektor ds. Segmentów

Piotr Lipiński – Dyrektor Biura Produktów Kartowych



Zastrzeżenie

Niniejsza Prezentacja została przygotowana wyłącznie na potrzeby informacyjne.

Niniejsza Prezentacja w zakresie przedstawionej strategii obejmującej dane odnoszące się do przyszłości ma charakter wyłącznie informacyjny i nie może być traktowana jako oferta lub rekomendacja do zawierania jakichkolwiek transakcji dotyczących w szczególności papierów wartościowych Banku. Bank nie będzie ponosił odpowiedzialności za skutki decyzji podjętych na podstawie lub w oparciu o informacje zawarte w niniejszym Prezentacji.

Informacje zawarte w Prezentacji mogą podlegać zmianom. Publikowanie przez Bank danych zawartych w Prezentacji nie stanowi naruszenia przepisów prawa obowiązujących spółki, których akcje są notowane na rynku regulowanym prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.

Nie należy uznawać informacji znajdujących się w niniejszej Prezentacji za oświadczenie czy zapewnienie jakiegokolwiek rodzaju składane przez Bank lub osoby działające w imieniu Banku. Bank ani osoby działające w imieniu Banku nie ponoszą pod żadnym względem odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, jakie mogą powstać w związku z wykorzystaniem informacji zawartych w niniejszej Prezentacji.

Bank nie ma obowiązku przekazywania do publicznej wiadomości aktualizacji i zmian informacji znajdujących się w niniejszej Prezentacji.