

... delivering a unique Western Central ... European network...

By Elena Patrizia Goitini – Head of Country Italy - Region Sud

By Giovanni Solaroli – Head of Country Italy – Region Lombardia



OUR VISION:

Our Vision is to be One Bank One UniCredit.

*We are a simple successful pan-European commercial bank
with a fully plugged in CIB*

***delivering a unique Western Central and Eastern European network
to our extensive client franchise.***

ELENA: Hi, I'm Elena Goitini, UniCredit Southern Italy Regional Manager.

GIOVANNI: And I'm Giovanni Solaroli, UniCredit Lombardy Regional Manager.

We are here to introduce you to our unique Network, and to give you some hints about our consistent approach, which is based on our simple commercial bank model.

ELENA: Perimeters and boundaries are words that belong to the past. Today we see only One Bank, One UniCredit. Our commercial platform is in fact the same in each and everyone of the 17 countries where we are present and in all of them we can give our clients a best in class customer experience.

GIOVANNI: Our success is based on two simple principles: customer first; UniCredit first. Every time we make a decision, we ask ourselves: is this in my customer best interest? Am I responding to his needs the best I can?

But also, is my behavior in UniCredit best interest? What's good for UniCredit, is good for me.

ELENA: As Giovanni well said, we're a simple commercial bank, but we're not like any other bank, we can offer our clients something unique: the biggest franchise in Western Central and Eastern Europe. What better place to look for advice on internationalization? When clients come to us, they find a group which is already rooted in 17 countries, and reaching 50 more of them. In each of these countries we are One Bank, One UniCredit.

GIOVANNI: We all speak the same language, which helps a lot, and we all share the same goal to offer our clients best in class solutions for their needs.

Being such a large network means that we can offer our customers access to new world of potential clients, and it means that they will find the same UniCredit simple approach and feel at home whether they are visiting a UniCredit branch in Rome or in Hamburg or in Beijing.

Most important of all, it means that we are able to create synergies at all levels, and to accompany our clients every step of their way.

Synergies in UniCredit are between regions, between the commercial bank and CIB, between the bank and the product companies that provide Leasing, Factoring, and Wealth management solutions.



... delivering a unique Western Central ... European network...

By Elena Patrizia Goitini – Head of Country Italy - Region Sud

By Giovanni Solaroli – Head of Country Italy – Region Lombardia



ELENA: In fact this is our everyday experience. When was the last time you and me work together, Giovanni?

GIOVANNI: It was last week, remember? The businessman coming back from Ticino.

ELENA: Oh, yes. He settled his family in Naples, and his business in Milan. We joined forces to give him our best solutions and he was very happy to become all-round UniCredit customer.

GIOVANNI: My team addressed the financial needs of his company in Milan, while your team took care of him and his family members as private clients in Naples. Whether he's dealing with his family interests or he's looking for business solutions, for him we are One Bank.

ELENA: Working in such an environment is both stimulating and reassuring. I always feel like I can trust my colleagues to find the better solution for our customers and our company. My job is to make all these great skills play as one team, and that's when our clients feel that they're taken care through the important step of their personal and business life. The reward is their "Thank you", and that's the moment, when I feel proud to be part of it.

GIOVANNI: The emotion I feel is gratitude. To know that I am useful. To know that people are giving me a chance to make a difference in their life. I am there, with all the tools that UniCredit give me, so that my clients can accomplish something really important for them.

ELENA: I honestly couldn't have asked for more when I joined here. And I wish you have the same opportunities and satisfactions in your career.

... delivering a unique Western Central ... European network...

By Elena Patrizia Goitini – Head of Country Italy - Region Sud

By Giovanni Solaroli – Head of Country Italy – Region Lombardia



LA NOSTRA “VISION”:

*Vogliamo essere One Bank One UniCredit.
Siamo una Banca Commerciale paneuropea semplice e di successo,
con un CIB pienamente integrato,
e una **rete unica in Europa occidentale** e centro-orientale
che mettiamo a disposizione della nostra vasta clientela.*

ELENA: Ciao, sono Elena Goitini, Regional Manager Sud Italia.

GIOVANNI: Sono Giovanni Solaroli, Regional Manager Lombardia.

Siamo qui per presentarvi la nostra rete unica, ed offrirvi qualche spunto sul nostro approccio basato sul modello di una banca commerciale semplice.

ELENA: Perimetri e confini sono parole che appartengono al passato. Oggi parliamo di **‘One Bank, One UniCredit’**. La nostra piattaforma commerciale è, la stessa in ognuno dei 17 paesi in cui siamo presenti. Ed in ogni paese possiamo dare ai nostri clienti la migliore *customer experience* possibile.

GIOVANNI: Il nostro successo si basa su due principi semplici: **Customer first, UniCredit First**. Ogni volta che prendiamo una decisione, ci chiediamo: è questo il meglio per il mio cliente? Sto rispondendo ai suoi bisogni nel miglior modo possibile?
Ma ci chiediamo anche se il nostro comportamento è nell'interesse di UniCredit? Quello che è bene per UniCredit è bene anche per me.

ELENA: Come diceva Giovanni, siamo una banca commerciale semplice, ma siamo diversi dalle altre banche, offriamo ai nostri clienti qualcosa di unico: il più grande Gruppo Bancario nell'Europa Centro- Orientale. Quale luogo migliore per parlare di internazionalizzazione? Quando i clienti vengono da noi, trovano un gruppo già radicato in 17 paesi e che è in grado di raggiungerne almeno altri 50. In ognuno di questi paesi siamo **‘One Bank, One UniCredit’**.

GIOVANNI: Parliamo la stessa lingua, e condividiamo gli stessi obiettivi offrendo ai nostri clienti le migliori soluzioni per le loro esigenze.
Essere una rete così ampia significa che possiamo offrire ai nostri clienti l'accesso a un nuovo mondo di potenziali clienti. Significa che troveranno lo stesso approccio semplice di UniCredit ovunque. Si sentiranno a casa sia se visiteranno una filiale UniCredit a Roma che ad Amburgo o a Pechino.

Significa, soprattutto, che siamo in grado di creare sinergie a tutti i livelli e di accompagnare i nostri clienti durante ogni passo del loro cammino.

Le sinergie in UniCredit sono tra: le regioni, tra la banca commerciale e CIB, tra la banca e le Società di prodotto che forniscono le soluzioni di gestione Leasing, Factoring e Wealth.

ELENA: Di fatto, questa è la nostra esperienza quotidiana. Quando è stata l'ultima volta che tu e io abbiamo lavorato insieme, Giovanni?

GIOVANNI: E' stato settimana scorsa, ti ricordi? Quel manager proveniente dal Ticino.



... delivering a unique Western Central ... European network...

By Elena Patrizia Goitini – Head of Country Italy - Region Sud

By Giovanni Solaroli – Head of Country Italy – Region Lombardia



ELENA: Oh sì. Ha stabilito la sua famiglia a Napoli e la sua attività a Milano. Abbiamo unito le forze per dargli le nostre soluzioni migliori ed è stato molto felice di diventare cliente UniCredit a tutto tondo.

GIOVANNI: Il mio team ha seguito i bisogni finanziari della sua azienda a Milano, mentre la tua squadra si è occupata di lui e dei suoi familiari come clienti privati a Napoli. Sia che si tratti di interessi familiari o che si stiano cercando soluzioni di business, per lui siamo un'unica banca.

ELENA: Lavorare in un ambiente tale è stimolante ed allo stesso tempo rassicurante. Credo sempre che i miei colleghi saranno in grado di trovare la migliore soluzione per i nostri clienti e per la nostra azienda. Il mio compito è quello di fare in modo che tutte le competenze lavorino come un'unica squadra, e questo succede quando i nostri clienti si sentono curati in ogni passo della loro vita personale ed aziendale. La nostra ricompensa è il loro "grazie", e questo è il momento in cui mi sento fiera di fare parte del Gruppo.

GIOVANNI: L'emozione che provo è gratitudine. Di sapere che sono utile. Sapere che posso fare la differenza nella loro vita. Io sono lì, con tutti gli strumenti che UniCredit mi dà, affinché i miei clienti possano realizzare qualcosa di veramente importante per loro.

ELENA: Onestamente non avrei potuto chiedere di più da quando ho iniziato. Ed il mio augurio è che abbiate le stesse opportunità e soddisfazioni nella vostra carriera.