

## ... Eastern European network...

By Andrea Diamanti – Head of CEE Corporate and Investment Banking

By Ivan Vlaho – Head of CEE Retail



### *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.*

**ANDREA:** Hi, I'm Andrea Diamanti, UniCredit head of CEE corporate and investment banking.

Today we're here to talk about our Central and Eastern European network, about our promise to be One Bank, One UniCredit and how we deliver on the expectations of our clients in terms of quality of service and relationships.

**IVAN:** And I'm Ivan Vlaho, UniCredit head of retail for CEE.

Our simple commercial bank model is well recognized across our countries of presence both in Western and Central-Eastern Europe. This enables us to provide continuity in our service, and to leverage on our region's structural strengths at the same time.

**ANDREA:** Our CEE division includes 11 countries in which we operate with over 2000 branches, accounting for 31% of UniCredit branches. In each and everyone of them, clients are expecting the same service model. And that's where we deliver. Being a simple commercial bank, we can replicate our model through the Region and ensure our clients with the best quality possible. Having a local presence with local colleagues in CEE is a big value for our clients.

**IVAN:** Such a strong presence is a significant value for UniCredit overall. I'll give you some figures: CEE generates 21% of the group's consolidated total revenues, our division has a consolidated profit of more than EUR 1.4 billion, we deal with almost EUR 60 billion in Customers Loans and about EUR 59 billion in Customer Depos.

These numbers made us a key economical integrator of the region, and a market circulation enabler. This is how we became market leader in the CEE area, and it's something we are very proud of.

**ANDREA:** You are right, Ivan, but with pride comes also a lot of responsibility. Our profile make us the perfect nest for innovation: through the years, CEE has become the place where UniCredit Group experiments, and sets some best practices that are then scaled at the wider group level.

An example is Big data: UniCredit is developing a cutting-edge and innovative Corporate CRM, fostering a homogenous approach to serve all Corporate Clients across countries, and it all started from a CEE initiative. And we didn't stop there, right, Ivan?

**IVAN:** Of course not! We have implemented a specific platform that allow us to explore and develop best practices and now it's being shared as a Group initiative. We have 12 best practices identified in the areas of Lending, Net Customer Acquisition and Retail Sales Productivity. There are 13 replications by other countries which are already in process.

## ... Eastern European network...

By Andrea Diamanti – Head of CEE Corporate and Investment Banking

By Ivan Vlaho – Head of CEE Retail



Our 11 countries regularly coordinate and exchange ideas during cross-country projects, using Agile Methodology. Those are the projects like Big data or Going digital.

That's how we foster synergies and cooperation across geographies.

**ANDREA:** Our strong position and our innovation propensity alone would be enough to make CEE a great place to work, but there's more.

**IVAN:** You can bet! There are so many features that make UniCredit the top employer in Central Eastern Europe.

**ANDREA:** First thing that comes to mind is diversity. It's a big region and we all have to adapt to local culture and habits to ensure great performance and full satisfaction of our clients and colleagues.

**IVAN:** When you think of UniCredit CEE division, think of a young, gender balanced workspace: 69% of our employees are women, and our average age is 39. Here people develop fast and take responsibility soon.

**ANDREA:** And think of a place that fosters innovation and international experience, from top managers to colleagues that work in the most remote branches.

**IVAN:** We promote mobility and meritocracy: 42 out of 107 positions as 1st and 2nd reporting line to Head of CEE Division are chosen out of the cross-country succession pool of candidates.

**ANDREA:** What better employer than a market leader bent for change, diversity and meritocracy?

**IVAN:** If you are looking for growth, innovation and opportunity, UniCredit CEE division is the place to go.

## ... Eastern European network...

By Andrea Diamanti – Head of CEE Corporate and Investment Banking

By Ivan Vlaho – Head of CEE Retail



### *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.*

**ANDREA:** Ciao, sono Andrea Diamanti, UniCredit head of CEE corporate and investment banking.

Oggi siamo qui per parlare della nostra rete in Europa Centro-Orientale, della promessa di essere **One Bank, One UniCredit** e di come incontriamo le aspettative dei nostri clienti in termini di qualità del servizio e gestione delle relazioni.

**IVAN:** io sono Ivan Vlaho, UniCredit head of retail for CEE.

Il nostro modello semplice di banca commerciale è conosciuto sia in Europa Occidentale che in Europa Centro-Orientale. Ciò ci consente di fornire continuità nel nostro servizio ed allo stesso tempo di sfruttare i nostri punti di forza locali.

**ANDREA:** La nostra divisione CEE comprende 11 Paesi nei quali operiamo con oltre 2000 filiali, che rappresentano il 31% delle filiali UniCredit. In ognuno di questi paesi, i clienti si aspettano lo stesso modello di servizio. Ecco su cosa lavoriamo. Essendo una banca commerciale semplice, possiamo replicare il nostro modello nelle varie aree ed assicurare ai nostri clienti la migliore qualità possibile. Avere una presenza locale con colleghi locali nella CEE è un grande valore per i nostri clienti.

**IVAN:** Una così forte presenza è un valore significativo per UniCredit. Vi darò alcune cifre: la CEE genera il 21% del ricavo totale consolidato del Gruppo, la nostra divisione ha un profitto consolidato di oltre 1,4 miliardi di euro, seguiamo quasi 60 miliardi di euro in prestiti per i clienti ed abbiamo circa 59 miliardi di euro in depositi clienti.

Questi numeri ci hanno dato un ruolo chiave nella regione e un ruolo di rilievo come potenziatori di velocità del mercato. Ecco come siamo diventati leader di mercato nell'area CEE, ed è qualcosa di cui noi siamo davvero molto orgogliosi.

**ANDREA:** Hai ragione, Ivan, ma con l'orgoglio viene anche una grande responsabilità. Il nostro profilo ci rende un nido perfetto per l'innovazione: nel corso degli anni la CEE è diventata il luogo in cui UniCredit Group ha sperimentato ed ha stabilito best practices scalate poi a livello di Gruppo più ampio.

Un esempio è la gestione dei Big Data: UniCredit sta sviluppando un CRM aziendale all'avanguardia e innovativo, promuovendo un approccio omogeneo per servire tutti i clienti aziendali in tutti i paesi. Tutto è partito da un'iniziativa CEE. E non ci siamo fermati a questo, vero, Ivan?

**IVAN:** Certo che no! Abbiamo implementato una piattaforma specifica che ci permette di esplorare e sviluppare le best practices ed ora viene condivisa come iniziativa di Gruppo. Abbiamo 12 best practices identificate nei settori del credito, Net Customer Acquisition e della

## ... Eastern European network...

By Andrea Diamanti – Head of CEE Corporate and Investment Banking

By Ivan Vlaho – Head of CEE Retail



produttività delle vendite al dettaglio. 13 sono già state replicate in altri paesi. Gli 11 paesi CEE regolarmente coordinano e scambiano idee durante i progetti cross-country, utilizzando metodologie agili. Progetti come Big Data o Going digital. Così promuoviamo sinergie e collaborazioni in tutte le aree geografiche.

**ANDREA:** La nostra forte posizione e la nostra propensione all'innovazione sarebbero sufficienti a rendere la CEE un ottimo posto per lavorare, ma c'è di più.

**IVAN:** Ci puoi scommettere! Ci sono tante caratteristiche che rendono UniCredit il top come datore di lavoro in Europa Centro- Orientale.

**ANDREA:** La prima caratteristica che viene in mente, quando si pensa ad UniCredit CEE division, è la diversità. È una grande regione e tutti dobbiamo adattarci alla cultura ed alle abitudini locali per garantire grandi prestazioni e piena soddisfazione dei nostri clienti e colleghi.

**IVAN:** Pensando alla divisione UniCredit CEE, pensiamo ad uno spazio di lavoro giovane ed equilibrato: il 69% dei nostri dipendenti sono donne e la nostra età media è di 39 anni. Qui le persone hanno uno sviluppo rapido e raggiungono ruoli di responsabilità in modo più rapido.

**ANDREA:** Pensate a un luogo che promuove l'innovazione e l'esperienza internazionale, dai top manager ai colleghi che lavorano nei rami più remoti.

**IVAN:** Promuoviamo la mobilità e la meritocrazia: 42 su 107 posizioni come prima e seconda linea alla Divisione CEE sono scelti dal succession pool of candidates

**ANDREA:** Quale migliore datore di lavoro che un leader di mercato che investe sul cambiamento, la diversità e la meritocrazia?

**IVAN:** Se stai cercando la crescita, l'innovazione e l'opportunità, divisione UniCredit CEE è il posto dove andare.