



## Innovazione per i clienti

Il nostro principale obiettivo è offrire ai nostri clienti una qualità del servizio eccellente e, per questo, partecipiamo attivamente alla rivoluzione digitale che sta trasformando l'attività bancaria. Pur rimanendo fortemente impegnati a conseguire risultati sostenibili e a soddisfare le esigenze dei nostri clienti, stiamo predisponendo la nostra organizzazione ad affrontare le sfide del futuro.

### Contributo agli SDG:



### Rischi

- Perdita di quote di mercato e dell'attenzione al business, se l'attività bancaria non è guidata dalle esigenze dei clienti
- Perdita di quote di mercato e di ricavi per effetto di un'offerta digitale non competitiva
- Strategia di lungo termine non espressa chiaramente

### Opportunità

- Partire dalle esigenze dei clienti per sviluppare l'offerta di prodotti e la strategia commerciale
- Rispondere tempestivamente alla sfida digitale ponendo sempre il cliente al centro, migliorando la nostra efficienza grazie alla tecnologia
- Mantenere o accrescere la competitività rispondendo in modo adeguato alle sfide digitali

## Il contributo di UniCredit al raggiungimento degli SDG - KPI



In Italia, Germania e Austria più di **2,5 milioni di clienti** utilizzano l'applicazione **UniCredit mobile**



Più di **60 finanziamenti** relativi all'**Impact Financing** per **€69 milioni erogati** in Italia



**€6,9 miliardi** di esposizione nel settore delle energie rinnovabili<sup>A</sup>

Lead manager della **prima emissione di green bond<sup>B</sup>**: siamo stati **joint bookrunner** in **29 emissioni**, per un collocamento complessivo di **€22 miliardi**

A. EAD, Exposure at Default.

B. Nel 2007.