






Capitale Intellettuale

Ci impegniamo a migliorare e innovare i nostri sistemi e processi per poter offrire ai nostri clienti soluzioni semplici, sicure e incentrate sull'utente, in grado di soddisfare le esigenze e le sfide derivanti da una realtà in rapido cambiamento.

CLUSTER MATERIALI

-  INNOVAZIONE PER I CLIENTI
-  TREND DI SISTEMA
-  BANCA SNELLA E SOLIDA
-  SVILUPPO DELLE PERSONE
-  IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ



RISULTATI 2022

c.545

assunti nell'ambito Digital & Data, prevalentemente in ruoli tecnici

-35%

major cyber-security incidents

18

Iniziative realizzate con metodologia Agile



OBIETTIVI

c.5.000

collegi partecipanti nell'upskilling di competenze digital & data in 2022-2024

99,95%

disponibilità dei canali digitali diretti nel 2024



“

Stiamo consolidando le nostre competenze chiave, ponendo le basi per una nuova modalità di lavoro, riorganizzando le nostre piattaforme e la loro architettura e aprendo la strada a un'esperienza interamente digitale per le nostre persone e i nostri clienti.

Jingle Pang

Group Digital & Information Officer

A fronte di una sempre maggiore richiesta di accesso immediato ai dati e di processi e servizi digitalizzati, nonché della crescente complessità delle minacce informatiche, abbiamo fatto progressi nell'implementazione della nostra **strategia Digital & Data**, una componente chiave del nostro piano industriale di Gruppo, **UniCredit Unlocked**, annunciato nel 2021.

Nel 2022 abbiamo dato particolare risalto al nostro obiettivo finale di garantire un approccio al cliente focalizzato sulla creazione di valore. Al contempo, abbiamo prestato la massima attenzione nei confronti dei rischi connessi alla sicurezza informatica, continuando a investire nei meccanismi di rilevamento e di difesa in linea con la nostra Strategia per la sicurezza digitale.

PRIORITÀ NELL'AMBITO DIGITAL & DATA

	<p>MODELLO DI INVESTIMENTO OTTIMIZZATO</p> <p>Lavoriamo per ridurre la complessità e adottare una governance più snella, favorendo al contempo la semplificazione dei nostri servizi operativi e digitali. Ciò contribuirà a rendere più efficiente lo sviluppo di nuove applicazioni e a rafforzare la vicinanza ai clienti</p>	<p>PROGRESSI NEL 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il primo passo nel processo di razionalizzazione del nostro modello di investimenti nell'ottica di agevolare la trasformazione digitale è stato la fusione per incorporazione di UniCredit Services, la società del nostro Gruppo specializzata nell'erogazione di servizi in ambito Digital, Operations e Procurement, in UniCredit S.p.A. nel 2022
	<p>COMPETENZE CHIAVE ALL'INTERNO DELL'AZIENDA</p> <p>Il processo di trasformazione digitale è allineato con l'importanza di avere una forza lavoro qualificata e con l'internalizzazione delle competenze chiave attraverso un percorso di formazione mirata e nuove assunzioni</p>	<p>PROGRESSI NEL 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Semplificazione di ruoli e competenze nel perimetro Digital, passando rispettivamente da 73 a 39 e da 400 a 200 • c.545 nuove assunzioni, di cui 87% in ruoli tecnici, quali ad esempio Software & Platform Engineer, Architecture & Infrastructure Engineer, Cyber Engineer, Data & Analytics Engineer
	<p>NUOVA MODALITÀ DI LAVORO</p> <p>La nostra modalità di lavoro ci consente di incrementare l'efficienza in termini di riduzione sia dei tempi di sviluppo che dei costi. Inoltre, consente la valorizzazione dei componenti riutilizzabili, creando economie di scala nel processo di sviluppo di servizi e prodotti digitali</p>	<p>PROGRESSI NEL 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di 18 prodotti con metodologia Agile, componente chiave della nuova modalità di lavoro
	<p>APPROCCIO AL CLIENTE FOCALIZZATO SULLA CREAZIONE DI VALORE</p> <p>Strutturiamo i nostri servizi attorno a prodotti e funzioni operanti sinergicamente per ottenere qualità e velocità, oltre che valore per i nostri clienti</p>	<p>PROGRESSI NEL 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ulteriori progressi nella UniCredit Customer Experience (UCX), pilastro strategico della nostra trasformazione digitale che consente un'esperienza digitale unica e uniforme su tutti i canali e i dispositivi per tutti i segmenti della clientela

La tabella inserita nella pagina che segue riporta una selezione di iniziative avviate o consolidate nel 2022 in ambiti chiave della nostra strategia Digital & Data.

Iniziativa	Risultati
 <p>UCX CONSUMER FINANCE ITALY Procedura di concessione del credito sviluppata nell'ambito del programma UniCredit Customer Experience (UCX), finalizzata a offrire un'esperienza digitale unica e continua su tutti i dispositivi e canali per i clienti retail. Presente sulla nostra nuova piattaforma digitale su cloud, i suoi componenti modulari sono scalabili per altri segmenti e-banking, ottimizzando così gli investimenti e garantendo efficienza grazie all'automazione dei processi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Approvazione ed erogazione del credito più veloci • I clienti possono in autonomia: <ul style="list-style-type: none"> • visualizzare lo stato delle richieste e l'approvazione del credito • richiedere prodotti e servizi bancari
   <p>UC HEDGE Piattaforma online finalizzata ad agevolare la gestione end-to-end del rischio di cambio (FX) di PMI e clienti corporate, semplificando la loro operatività. Attualmente disponibile in Italia e in Germania, il servizio è stato sviluppato utilizzando una metodologia Agile e il codice è stato creato interamente in-house. Presente sulla nostra nuova piattaforma digitale su cloud, i suoi moduli universali sono scalabili per qualsiasi Paese e segmento e-banking.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio digitale fornisce al cliente: <ul style="list-style-type: none"> • trasparenza sul rischio FX, sulla base dell'esposizione netta dell'azienda • analisi del rischio FX, simulando strategie di copertura • copertura del rischio FX, eseguendo le transazioni direttamente su UC Hedge
 <p>UNICREDIT UNIVERSITY DIGITAL Una piattaforma per potenziare le nostre capacità digitali, offrendo da un lato corsi generali relativi a tecnologie all'avanguardia per tutti i dipendenti per aumentare la loro consapevolezza digitale e, dall'altro, fornendo percorsi di sviluppo professionale e tecnico per i colleghi che lavorano nel perimetro Digital & Data.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 39 percorsi formativi per ciascun ruolo digital • 3 livelli di competenza per ciascun percorso formativo • 268 colleghi reskilled • c.2.000 colleghi upskilled
 <p>LIVING DIGITAL DAYS Colleghi provenienti da tutto il Gruppo hanno partecipato a una expo conference di tre giorni, durante la quale i nostri esperti di tecnologia digitale e business hanno condiviso le loro conoscenze sulle iniziative in corso nell'ambito del processo di trasformazione volte a costruire una banca integrata, veloce e digitale a vantaggio di clienti e dipendenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • oltre 13.000 colleghi hanno partecipato in presenza oppure online • c.25 stand in 7 città in cui il Gruppo è presente • c.40 relatori
  <p>DIGITAL ACCESSIBILITY EDUCATION Programma di formazione specialistica dedicato a designer e sviluppatori sul tema dell'accessibilità, con l'obiettivo di sostenere ulteriormente lo sviluppo di prodotti e servizi digitali accessibili a tutti gli utenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 6 sessioni di formazione • c.80 partecipanti
  <p>MYONE UCX/UI Iniziativa attuata in Italia che, tramite un processo omnicanale unico, offre sia ai clienti sia ai dipendenti un'interfaccia (UI) più semplice e una user experience (UCX) più intuitiva nell'ambito della gestione delle carte di debito. È basata su cloud e su un'architettura micro front-end con la creazione da zero di un asset digitale e un team di sviluppo end-to-end per attività di modifica e manutenzione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • oltre 100 mila carte di debito MyOne emesse a partire dal roll out di aprile 2022 • disponibilità h24, 7/7
  <p>DIGITAL HUB Ridefinizione di uno spazio dedicato in una delle nostre principali sedi milanesi per consentire ai colleghi di team e linee di business diversi di lavorare insieme, rivoluzionando la tradizionale struttura a compartimenti e incoraggiando una collaborazione reciproca sui flussi di lavoro in ambito digitale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • >900 colleghi coinvolti provenienti da diverse funzioni all'interno di Group Digital & Information
  <p>DESIGN STUDIO Sviluppo di soluzioni digitali innovative e incentrate sul cliente in grado di fornire ai clienti un'interazione continua con la banca e i suoi partner. Qualità come empatia, vision, creatività, concretezza e apertura sono le caratteristiche chiave del processo di progettazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Team di 20 colleghi con competenze in ambito di Design Thinking • progettazione di c.20 prodotti

LEGENDA



MODELLO DI INVESTIMENTO OTTIMIZZATO



INTERNALIZZAZIONE DI COMPETENZE CHIAVE



NUOVA MODALITÀ DI LAVORO



APPROCCIO AL CLIENTE FOCALIZZATO SULLA CREAZIONE DI VALORE

DATI AL SERVIZIO DEI NOSTRI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ: ESG GLOBAL INFRASTRUCTURE

A supporto della completa integrazione dei criteri ESG nelle nostre attività e nell'ottica di **sfruttare appieno le potenzialità dei dati**, abbiamo sviluppato la ESG Global Infrastructure. Parte di un architettura dei dati olistica, è in grado di, raccogliere, arricchire e aggregare dati ESG granulari, agevolando l'integrazione dei fattori di sostenibilità nei nostri processi di finanziamento

attraverso un unico ecosistema da cui tutti i dati ESG necessari possono essere prontamente estratti. L'ESG Global Infrastructure sostiene inoltre i nostri impegni Net Zero relativi al cambiamento climatico, per quanto riguarda la definizione di obiettivi, le attività di monitoraggio e analisi.

ENTRY POINT**Sustainability Front End (S-FE)**

Il relationship manager raccoglie, tramite un'indagine, i KPI di sostenibilità in relazione all'erogazione del finanziamento. L'S-FE è correlato ad un sistema di sottoscrizione che gli garantisce una user experience senza soluzione di continuità

CORE**Sustainability Classification Engine (S-CE)**

I finanziamenti ESG e la capacità dei clienti di affrontare il rischio climatico vengono valutati in tempo reale. La classificazione si basa sia sui dati dell'indagine sia su informazioni esterne e integra le implicazioni della normativa ESG rilevante seguendo le evoluzioni

OUTPUT

I dati raccolti sono distribuiti a tutti i processi rilevanti tra cui l'emissione di green e social bond e la reportistica interna e regolamentare

L'infrastruttura è stata sviluppata da un team interfunzionale per massimizzare le sinergie, mentre la piattaforma integrata unica, su cui si basa, rende possibile il suo utilizzo in tutti i Paesi del Gruppo, non tralasciando la possibilità di

adattamenti a seconda del contesto e dei requisiti locali. Attualmente in uso in Italia, l'ESG Global Infrastructure sarà lanciata in Germania e in Austria nel 2023 e a seguire negli altri Paesi dell'Europa centrale e orientale.

Sicurezza informatica

Negli ultimi anni la rilevanza delle minacce informatiche è aumentata e nuove tipologie sono apparse in tutti i settori industriali. Inoltre, nel primo semestre del 2022 abbiamo assistito a un significativo incremento del rischio di attacchi informatici in seguito all'evoluzione dello scenario geopolitico.

Per poter affrontare queste sfide, la nostra **Strategia per la sicurezza digitale** definisce una serie di misure volte a identificare, gestire e risolvere i rischi, garantendo al contempo la sicurezza, promuovendo un approccio omogeneo in tutto il Gruppo e preparandoci in modo proattivo ad essere pronti a fronteggiare eventi inattesi.

QUADRO A LIVELLO DI POLICY

La nostra **Global Policy sulla sicurezza digitale** definisce i principi e le linee guida riguardanti la definizione, l'attuazione e il miglioramento continuo della sicurezza digitale per garantire un livello adeguato di controllo e protezione di asset, dati e informazioni digitali. Fa parte di una più ampia serie di policy che affrontano argomenti specifici sulla sicurezza informatica e che insieme forniscono un quadro solido per rispondere efficacemente all'universo dinamico delle minacce informatiche e alla continua evoluzione dei requisiti normativi.

GOVERNANCE E SUPERVISIONE

Sia la **Policy sulla sicurezza digitale** sia la **Strategia per la sicurezza digitale** sono sottoposte all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di UniCredit, coadiuvato dai Comitati consiliari. Il Consiglio di Amministrazione supervisiona l'attuazione complessiva della Strategia per la sicurezza digitale e la gestione delle principali questioni di sicurezza digitale. Approva inoltre le relazioni dell'Internal Audit e di altre funzioni responsabili della valutazione della sicurezza. Una specifica selezione di KPI in materia di rischi informatici è integrata nel Risk Appetite Framework (RAF) del Gruppo, presentato al Consiglio su base trimestrale. Inoltre,

la nostra Strategia per la sicurezza digitale viene monitorata periodicamente sia internamente sia tramite valutazioni effettuate da terzi su base annuale.

RILEVAMENTO E RISPOSTA ALLE MINACCE

I processi di rilevamento e il nostro Security Operation Centre sono costantemente operativi per gestire gli incidenti di sicurezza informatica. Le attività di gestione degli incidenti di sicurezza informatica sono volte ad assicurare un tempestivo rilevamento dell'incidente e una risposta adeguata, in modo da minimizzare gli impatti negativi sull'operatività ed assicurare i più elevati livelli di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni. Il processo è direttamente collegato alla gestione delle crisi e garantisce l'attivazione di adeguati livelli di comunicazione e supporto laddove necessario.

La padronanza della sicurezza digitale è fondamentale, in un contesto in cui l'incremento delle minacce informatiche richiede competenze sempre più solide e conoscenze specifiche. Attraverso l'iniziativa **UniCredit University Security**, forniamo ai nostri dipendenti la formazione necessaria per ridurre i rischi connessi alla sicurezza informatica. I corsi obbligatori sono distribuiti nei Paesi del Gruppo, nelle lingue locali.

2022 HIGHLIGHTS



➤ Maggiori informazioni sul Rischio informatico sono disponibili nel Capitolo Gestione del Rischio

La nostra storia, la tua storia



Categoria: Digital & Data



Paese: Germania



Valori: Integrity, Caring

Ottimizzare il nostro portafoglio digitale grazie alla migliore tecnologia del settore per l'analisi dei dati

La Germania lancia la piattaforma OneWealth

Incorporare il digitale nel nostro modo di lavorare è fondamentale se vogliamo costruire una banca che sia competitiva anche in futuro. Con il lancio di **OneWealth**, all'inizio del 2022, abbiamo offerto ai nostri clienti **Wealth Management & Private Banking** un servizio di consulenza olistica sugli investimenti, grazie a uno strumento di analisi del portafoglio e del rischio. Con il supporto del consulente dedicato, i clienti possono costruire un portafoglio personalizzato in base alle diverse esigenze, mentre l'analisi della sua composizione e del rischio consente loro di capire esattamente quali interrelazioni e decisioni influiscono sull'investimento complessivo e come.

Con **OneWealth**, ogni portafoglio non viene più valutato dai consulenti in base alle sue singole componenti, ma analizzato nel suo complesso, considerando oltre **3.000 fattori di rischio aggiornati quotidianamente** e una serie di scenari di mercato. In questo modo i clienti possono

capire quando e perché è necessario intervenire e prevedere il futuro andamento del mercato nell'ambito delle loro decisioni di investimento.

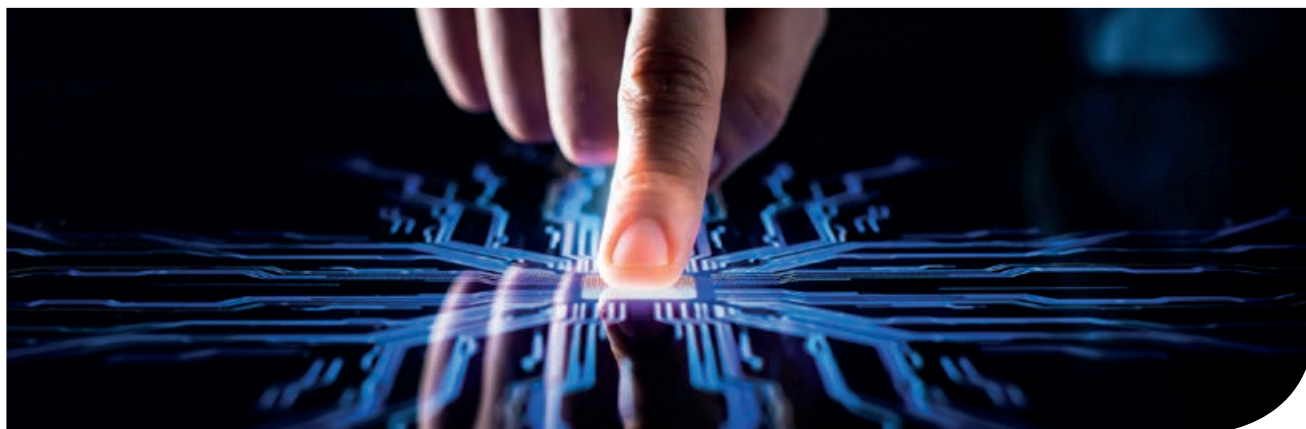
Con pochi semplici click, i consulenti hanno la possibilità di creare proposte di investimento e personalizzare la strategia di investimento in base alle esigenze e al livello di propensione al rischio dei clienti. La redazione del contratto e le relative **comunicazioni sono generate sistematicamente**, grazie a una procedura digitale. In tal modo, la stampa dei documenti, così come il complesso passaggio da un sistema bancario all'altro, non sono più necessari. Questo semplifica notevolmente i flussi di lavoro, lasciando più tempo da dedicare alla relazione commerciale con i clienti.

Tutto questo ha fatto emergere il potenziale aggiuntivo degli asset dei nostri clienti, poiché ha offerto loro maggiori opportunità di scelta e maggiore flessibilità per i loro investimenti - nonché una visione completamente nuova sul futuro potenziale delle loro strategie finanziarie. Con il supporto del consulente, i nostri clienti possono decidere come sfruttare al meglio le variabili legate al rischio e la solidità della performance dei loro asset, e come **sviluppare e diversificare** ulteriormente il portafoglio. Grazie a questo nuovo strumento è per loro possibile riuscire a comprendere gli scenari futuri e le opportunità degli investimenti prescelti.

Come i nostri colleghi, anche i nostri clienti stanno sperimentando in prima persona cosa significa realmente **"vivere il digitale"**. **OneWealth** ha offerto un contributo importante al raggiungimento degli obiettivi strategici legati alla semplificazione e alla centralità del cliente. In questo modo, **OneWealth** sta offrendo a **UniCredit HypoVereinsbank** un prezioso supporto per la realizzazione dei suoi ambiziosi piani di crescita sul mercato tedesco del wealth management e del private banking.



[Guarda il video](#)





Categoria: Digital & Data



Paese: Romania



Valori: Integrity, Ownership, Caring

IOANA - la guida digitale di UniCredit Romania

In UniCredit “**vivere il digitale**” è un approccio determinante per avere successo nell’offrire ai nostri clienti un’esperienza di livello eccellente. *Ioana*, la **guida vocale** introdotta nell’ambito della strategia di trasformazione digitale, è stata lanciata per interagire con tutti i clienti Retail di UniCredit Bank e UniCredit Consumer Financing. *Ioana* crea interazioni simili a quelle umane tramite l’**IVR del Contact Center**, utilizzando capacità di **Natural Language Understanding** in lingua rumena. In questo modo permette ai clienti di operare e risolvere problemi in autonomia, con il vantaggio di un tempo di risposta più breve e con una migliore customer experience. Inoltre, *Ioana* è capace di gestire in modo automatizzato le fasi di

attivazione e acquisizione dei clienti attraverso i canali digitali, nonché di promuovere campagne che prevedono il contatto dei clienti sia sul fronte amministrativo sia su quello commerciale, ampliando così il nostro raggio d’azione.

Attraverso *Ioana*, offriamo un’esperienza di servizio intuitivo che anticipa le esigenze dei clienti e consente loro di interagire con il sistema in modo naturale, seguendo semplici istruzioni vocali. L’utilizzo di *Ioana* ha portato grandi benefici alla nostra Banca, in termini di efficienza nel nostro modello di servizio da remoto. Ci ha permesso di azzerare il tempo di attesa per i clienti, rispondere a una quantità sempre maggiore di richieste con un numero di addetti costante, sfruttare le opportunità di cross-selling e molto altro ancora.

Utilizzando il software **Mediatek Data Contact Center** e le **capacità potenziate di Nuance**, siamo riusciti a evolvere ulteriormente il ruolo e il contributo di *Ioana*, aggiungendo nuove competenze in linea con la strategia aziendale. L’ultimo aggiornamento di *Ioana* è stato lanciato lo scorso novembre e, da allora, la guida vocale effettua con l’**IVR** l’identificazione completa del chiamante, aiutando il cliente ad accedere al Mobile Banking prima di trasferire la chiamata all’agente del contact center. *Ioana* consente di unire **il meglio dell’interazione digitale e umana**, attraverso la loro integrazione, e questo consente un approccio semplificato ai servizi bancari.