



Guida al Servizio

Indice

| | |
|---|-----------|
| Per iniziare | 3 |
| Attiva l'App | 3 |
| Riattiva l'App..... | 3 |
| I tuoi codici di identificazione | 4 |
| Codice di Adesione | 4 |
| PIN | 4 |
| Mobile code | 5 |
| Problemi con le credenziali? | 5 |
| Sblocco utenza: | 5 |
| PIN:..... | 5 |
| App buddy UniCredit..... | 6 |
| Profilo | 6 |
| I tuoi dati | 6 |
| Filiale buddy | 6 |
| Rubrica | 6 |
| Bacheca | 6 |
| Attività..... | 7 |
| Comunicazioni | 7 |
| Impostazioni..... | 7 |
| Notifiche..... | 7 |
| Operatività rapporti | 8 |
| Conti | 8 |
| Dettagli conto..... | 8 |
| Saldo e lista movimenti | 8 |
| Pagamenti | 9 |
| Sospensione/Riattivazione Pagamenti..... | 9 |
| Carte | 10 |
| Investimenti e Risparmio | 10 |
| Portafoglio investimenti..... | 10 |
| Mercati..... | 11 |
| Altro | 12 |
| Trova ATM..... | 12 |
| Prelievo Smart | 12 |

Per iniziare

Ciao! Questa Guida al Servizio ha l'obiettivo di rendere più agevole il tuo utilizzo dell'App buddy UniCredit, dopo averla scaricata e aver concluso il processo di registrazione.

Per le condizioni contrattuali ed economiche dei prodotti e dei servizi menzionati nella presente Guida al Servizio e per quanto non espressamente indicato è necessario fare riferimento ai relativi documenti informativi disponibili sul sito www.buddyunicredit.it, www.unicredit.it e/o nelle Filiali UniCredit. La Banca si riserva la valutazione dei requisiti necessari all'apertura dei rapporti.

Ti ricordiamo che il rapporto buddy UniCredit è riservato ai maggiorenni, residenti in Italia e che non può essere cointestato o prevedere deleghe.

L'App buddy UniCredit è supportata da dispositivi iPhone aventi iOS 14 o superiore o smartphone Android aventi SO 7 o superiore.

Attiva l'App

L'App buddy UniCredit può essere attivata su un solo dispositivo smartphone. Se durante la fase di apertura del conto non sei riuscito ad attivare l'App, aspetta di ricevere la carta di debito o la carta prepagata con IBAN, successivamente procedi come segue:

- Scarica l'App disponibile su Apple App Store, Google Play Store e Huawei App Gallery;
- Seleziona "Attiva";
- Inserisci il Codice Adesione e il PIN;
- Controlla il riepilogo dei recapiti in evidenza e conferma se è tutto corretto;
- Riceverai una mail con link diretto alla schermata di verifica del codice ricevuto nel frattempo via SMS;
- Digita il codice ricevuto via SMS nella schermata di verifica;
- Imposta un nuovo MOBILE CODE composto da un minimo di 6 a un massimo di 10 caratteri numerici;
- Per completare l'operazione, inserisci la penultima quartina richiesta dell'ultima carta utilizzata.

Riattiva l'App

Se devi riattivare l'App buddy UniCredit, procedi come segue:

- Disinstalla l'App dal precedente smartphone;
- Scarica l'App dell'App Store/Google Play Store e Huawei App Gallery sul tuo nuovo smartphone;
- Seleziona "Attiva";

- Inserisci il tuo Codice Adesione e il PIN composto da 8 caratteri numerici;
- All'atto della nuova attivazione dovrai autorizzare la disattivazione dell'App inserendo il codice fiscale e il MOBILE CODE composto da un minimo di 6 a un massimo di 10 caratteri numerici;
- Controlla il riepilogo dei tuoi recapiti;
- Riceverai una mail con link diretto alla schermata di verifica del codice ricevuto nel frattempo via SMS;
- Digita il codice ricevuto via SMS nella schermata di verifica;
- Imposta un nuovo MOBILE CODE composto da un minimo di 6 a un massimo di 10 caratteri numerici;
- Per completare l'operazione, inserisci la penultima quartina richiesta dell'ultima carta utilizzata.

I tuoi codici di identificazione

Per accedere all'App e utilizzarla saranno necessari 3 codici di identificazione: Codice di Adesione, PIN e Mobile code. Di seguito vengono spiegate le loro funzioni.

Codice di Adesione

Insieme al PIN, costituisce le credenziali della tua utenza buddy UniCredit. Il codice di adesione, formato da 8 caratteri numerici, ti verrà inviato via mail durante il processo di apertura del conto corrente. Conservalo scrupolosamente perché ti servirà al primo accesso e nel caso sia necessario procedere alla disattivazione/riattivazione della tua utenza.

Ti ricordiamo che puoi sempre trovare il tuo codice di adesione in tutte le comunicazioni buddy UniCredit o all'interno della sezione "I tuoi dati". Il codice è riportato al fianco del tuo nome. In alternativa, puoi sempre recuperare il codice di adesione selezionando "hai problemi con l'accesso" nella schermata di login dell'App e seguire il processo di recupero.

PIN

Si tratta delle credenziali che hai creato in fase di registrazione del conto e ti consente di accedere all'App. È possibile modificare il PIN accedendo alla sezione "Sicurezza".

Al primo accesso in App è necessario utilizzare il PIN fornito da buddy UniCredit durante la fase di registrazione e dovrai impostare un nuovo PIN a tua scelta composta da 8 caratteri numerici.

Mobile code

Dopo la firma del contratto in App, dovrai impostare il MOBILE CODE a tua scelta, formata da 6 a 10 caratteri numerici, che utilizzerai per:

1. Autorizzare operazioni dispositive (es. bonifici);
2. Visualizzare PIN, PAN e CVV delle carte in App.

In alternativa a PIN e Mobile Code, puoi impostare l'autenticazione mediante i **riconoscimenti biometrici**, sia per accedere all'app che per autorizzare le tue disposizioni se presenti sul tuo smartphone.

La soluzione **Mobile Code** è l'unica disponibile per il Cliente titolare di rapporti radicati unicamente su Filiale buddy.

Qualora vengano successivamente collegati al Servizio rapporti radicati su Filiale rete fisica, per effetto di apertura nuovi rapporti o trasferimento di rapporti in essere da Filiale buddy a Filiale rete fisica, dovrai contestualmente optare per una delle altre soluzioni di seguito indicate.

Mobile Token: funzionalità disponibile all'interno dell'App, previa comunicazione alla Banca di un indirizzo e-mail univoco e attivazione secondo le modalità descritte qui di seguito.

E' installabile ed attivabile su cellulare evoluto. Per la generazione delle singole PASSWORD dovrai digitare uno specifico ulteriore codice personale di identificazione (c.d. MPIN) - definito in fase di attivazione del software e composto da un minimo di 6 ad un massimo di 10 caratteri numerici. Per l'attivazione del Mobile Token è necessario aver rilasciato alla Banca un indirizzo email univoco. In caso di dimenticanza del codice M.PIN. indicato, potrai richiedere - nell'ambiente protetto del Servizio accessibile tramite internet dal sito www.unicredit.it - la generazione di un nuovo MPIN che ti verrà inviato dalla Banca via SMS sul cellulare da te verificato e potrà essere modificato in qualunque momento.

Token: dispositivo di sicurezza fisico per la generazione di password usa e getta «UniCredit Pass».

Problemi con le credenziali?

Sblocco utenza: In caso la tua utenza risultasse bloccata premi su "Hai problemi con l'accesso" alla schermata di log in dell'app e alla richiesta dell'assistente virtuale seleziona "Sblocco utenza". Potrai procedere in autonomia allo sblocco.

PIN:

In caso di errato inserimento delle credenziali, puoi recuperare il tuo PIN in modalità self, selezionando "Hai problemi con l'accesso?" e seguire il processo di recupero credenziali.

Se non ricordi il tuo Mobile Code basta selezionare "Non ti ricordi il Mobile Code " e seguire il processo entrando in chat.

App buddy UniCredit

Profilo

In questa sezione, alla quale accedi selezionando l'icona in alto a destra, che puoi personalizzare con una tua foto, trovi tutte le informazioni che riguardano i tuoi dati, la filiale buddy, rubrica, impostazioni e aiuto.

I tuoi dati

In questa sezione puoi visualizzare i tuoi dati anagrafici, l'indirizzo e-mail, il numero di cellulare, l'indirizzo di residenza e corrispondenza, la professione, con anche la possibilità di modifica i tuoi dati tra cui aggiornare il proprio documento di identità.

Filiale buddy

Attraverso il tasto "b" di buddy UniCredit, sempre presente in App, puoi contattare via chat la Filiale buddy, disponibile h24, 7 giorni su 7.

Tramite chat alla Filiale buddy puoi inviare foto appena scattate, documenti selezionati dal tuo smartphone oppure foto selezionate dalla raccolta foto.

Alla Filiale buddy puoi anche inviare dei messaggi vocali. Basta premere l'icona microfono disponibile in chat. Ti ricordiamo che il messaggio vocale non può essere più lungo di sessanta secondi.

Se sei un utente Apple con buddy UniCredit puoi anche utilizzare l'app Messaggi per conversare direttamente con la Filiale buddy.

Puoi collegare la chat iMessage dalla sezione in app "Altro" > "Business chat" e chattare con la Filiale buddy 24/7.

Rubrica

Da questa sezione puoi accedere e gestire le principali informazioni dei beneficiari delle tue transazioni, che hai periodicamente salvato al momento del pagamento.

Bacheca

Questa sezione ti servirà per effettuare una serie di operazioni, dal controllo dei tuoi documenti e dello stato delle tue richieste, alla visualizzazione delle comunicazioni inviate. Di seguito le principali sottosezioni.

Attività

All'interno di questa sezione visualizzi lo stato delle richieste che hai effettuato (es. richiesta della carta di credito o del prestito).

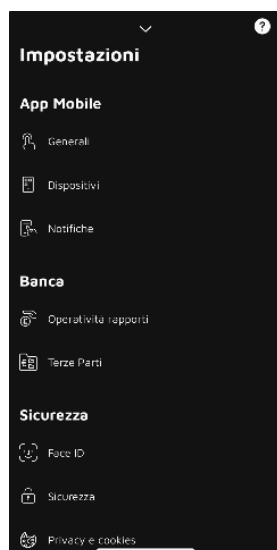
Comunicazioni

All'interno di questa sezione potrai visualizzare le notifiche, i messaggi e tutta la documentazione che hai firmato e i moduli tempo per tempo messi a disposizione da buddy UniCredit, quali ad esempio:

- Il contratto di conto corrente;
- Moduli privacy;
- Certificato di firma digitale;
- Termini e condizioni di servizi accessori forniti.

E' possibile visualizzare tutti i documenti impostando gli intervalli di tempo dal pulsante "Filtri".

Impostazioni



Da "Impostazioni" è possibile accedere a delle funzionalità aggiuntive che consentono di cambiare l'icona dell'App, abilitare l'utilizzo dei pagamenti (bonifico istantaneo, SEPA ed extra-SEPA), gestire l'utilizzo tramite riconoscimento biometrico, cambiare il PIN e il MOBILE CODE (rif. cap. "Sicurezza"). Inoltre, puoi gestire l'accesso al conto da terze parti e la gestione dei consensi ad altre banche.

Notifiche

La funzionalità ti consente di ricevere direttamente sul tuo smartphone informazioni relative:

- a sicurezza
- ai conti correnti ed ai conti titoli
- alle operazioni di addebito/accredito per utilizzo di carte di credito o di carte di debito
- comunicazioni commerciali

- bilancio familiare e budget
- Parental control

Per attivare o disattivare la funzionalità clicca su "abilita tutte le notifiche" o seleziona le categorie di tuo interesse.

La modalità «solo archivio» ti permette di salvare la notifica in archivio, ma senza ricevere l'alert tramite notifica push. Puoi attivare la modalità all'interno delle singole categorie delle notifiche push

Operatività rapporti

In questa sezione potrai gestire le disposizioni e l'addebito interessi. Tramite la gestione delle disposizioni potrai decidere se abilitare o disabilitare il bonifico istantaneo, SEPA, extra SEPA. Tramite la gestione dell'addebito degli interessi potrai decidere se, autorizzare (qualora presenti) direttamente sul tuo conto buddy UniCredit, l'addebito degli interessi passivi. Potrai leggere la normativa e decidere di procedere dando il consenso o negando l'autorizzazione.

Conti



Dettagli conto

In questa sezione trovi gli estremi del tuo conto buddy UniCredit: IBAN, BIC/SWIFT e la possibilità di condividerli selezionando il tasto "Condividi" in alto a destra.

Saldo e lista movimenti

Puoi visualizzare il saldo disponibile e quello contabile del tuo conto corrente.

Tramite la funzionalità Cerca, puoi cercare comodamente i movimenti che desideri.

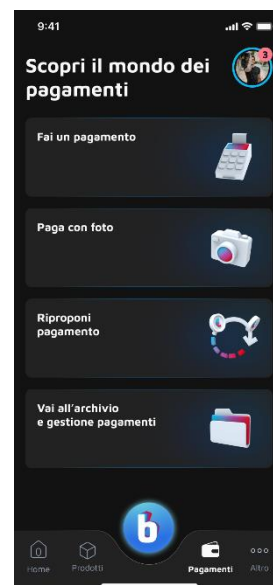
I già titolari di conto corrente buddybank ante 8 marzo 2023, possono attivare o disattivare il modulo buddybank love al massimo una volta al mese.

Pagamenti

Disponi le principali operazioni di pagamento collegate al conto:

- Bonifici SEPA
- Bonifici SEPA istantanei
- Bonifici internazionali
- Bonifici per agevolazioni fiscali
- Bonifici periodici
- MAV/RAV/REP
- Ricarica cellulare
- Ricarica prepagata
- F24 semplificato
- bollettini Bianchi del tipo 123, 451;
- bollettini premarcati del tipo 674, 896 (puoi pagarli anche semplicemente anche inquadrando il QR Code che trovi stampato sul bollettino);
- Bollo auto e moto
- Bollettino CBILL e PagoPA
- Domiciliazioni utenze (SEPA e SEDA): revocare le utenze, rifiutare l'addebito di pagamenti in esazione o richiedere il rimborso di pagamenti entro 8 settimane dall'addebito.
- Conferma pagamento Terza Parte

Per eseguire le operazioni inserisci il MOBILE CODE, oppure autenticali tramite riconoscimento biometrico.



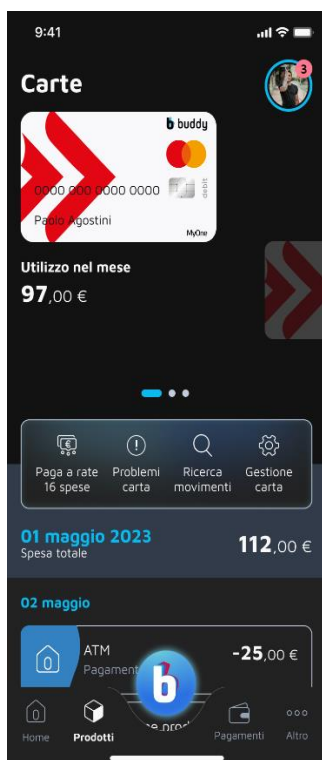
Sospensione/Riattivazione Pagamenti

È disponibile la funzionalità “Sospensione/Riattivazione Pagamenti” che consente di rendere temporaneamente inattiva, ripristinandola successivamente, in qualunque momento, la possibilità di disporre tramite il Servizio – in tutti i canali per i quali lo stesso risulta operativo, compresa l’inizializzazione tramite terze parti – una o più tipologie di operazioni di pagamento. La sospensione così determinata opera solo con riferimento al Servizio.

La riattivazione della tipologia di operazione sospesa dovrà essere confermata con l’inserimento della modalità di convalida richiesta; l’azione sarà operativa in tempo reale.

Le tipologie di operazioni di pagamento per le quali è possibile, tempo per tempo, inserire la sospensione/riattivazione sono evidenziate nel Prospetto Funzionalità e la Banca si riserva la facoltà di apportare modifiche, con le modalità in uso per la modifica del Prospetto in questione

Carte



Questa area è dedicata alle carte di credito, o la carta prepagata con IBAN e alla carta di debito di cui sei titolare.

Scegli la carta di cui desideri consultare i movimenti o visualizzare altre informazioni. Clicca su un singolo movimento per entrare nel prospetto di dettaglio.

Puoi ricaricare le tue carte prepagate.

Puoi richiedere il blocco delle tue carte e, se previsto contrattualmente, l'emissione di una nuova, anche con spedizione urgente.

In caso di furto o smarrimento della Carta occorre immediatamente rivolgersi al Servizio Clienti buddy UniCredit – attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 – tramite la chat all'interno dell'App oppure al Numero Verde 800.29.09.15, dall'Italia, o al numero +39 02 86.81.49.00 dall'estero (costo a carico del chiamante, pari a quello previsto dalla tariffa dell'operatore telefonico).

Investimenti e Risparmio

L'area Investimenti e Risparmio è composta da 3 sezioni: Portafoglio investimenti, Mercati e Moneyfarm.

Portafoglio investimenti

In questa sezione puoi visualizzare le diverse posizioni di investimento collegate al servizio di Banca Multicanale

POSIZIONE GLOBALE

Puoi consultare la tua posizione complessiva dei prodotti di Investimento e di Risparmio sottoscritti, sia in forma di grafico a torta sia di tabella, con relativi importi e percentuali. Puoi anche monitorare l'andamento della Posizione Globale Investimenti negli ultimi 3, 6 o 12 mesi.

POSIZIONE FISCALE

Puoi consultare le minusvalenze eventualmente accantonate nell'arco degli ultimi 5 anni.



POSIZIONE TITOLI

Puoi consultare la posizione del tuo Deposito Titoli e di ciascun sottodeposito.

Tappando su ogni singolo strumento finanziario presente nel sottodeposito, puoi accedere alla corrispondente pagina di dettaglio:

- **RICERCA TITOLI:** Puoi effettuare la ricerca di strumenti finanziari per nome o per codice ISIN.
- **GESTIONE ORDINI:** Puoi consultare l'esito degli ultimi ordini inviati ed eventualmente annullarli.
- **NEGOZIAZIONE:** Puoi negoziare sia i titoli presenti nel tuo Deposito che nuovi titoli ricercati nella corrispondente sezione.

Posizione Fondi

Puoi consultare la tua posizione in Fondi comuni d'investimento e SICAV e visualizzare le diverse forme contrattuali con cui sono stati sottoscritti (es. Soluzione Unica, Piano di Accumulo etc...).

Gestioni Di Portafoglio

Puoi visualizzare il controvalore delle tue Gestioni di Portafoglio e i dettagli delle singole linee di investimento, ove disponibili.

Bancassicurazione

In questa sezione puoi visualizzare il controvalore dei prodotti di Bancassicurazione sottoscritti, con relativo guadagno o perdita presunti. Inoltre, puoi visualizzare i dettagli delle singole linee di investimento, ove disponibili.

Mercati

L'area Investimenti e Risparmio è composta da 2 sezioni: Portafoglio investimenti e Mercati

Da qui puoi visualizzare:

- le quotazioni dei principali indici italiani, europei e statunitensi con relativo andamento intraday;
- i listini ovvero le quotazioni dei componenti dei principali indici italiani, europei e statunitensi;
- i migliori e i peggiori 5 titoli in termini di performance per ciascun indice;
- le ultime news dai mercati;

- i principali valori di cambio;
- il valore dei principali tassi di interesse;
- l'andamento e il prezzo di commodities come oro e petrolio.

Inoltre, puoi creare una Lista Preferiti («watchlist») per tenere monitorati i propri strumenti finanziari preferiti. Per iniziare devi tappare sulla CTA «Crea una watchlist» e scegliere un nome. Poi tramite la CTA «Cerca Prodotti» può ricercare gli strumenti da aggiungere.

Inoltre, la sezione Overview ti permette di selezionare dei widget predefiniti da visualizzare in sezione ed è liberamente personalizzabile.

Tramite tap sulla icona specifica («rotellina») si accede alla pagina dove, tramite trascinarsi, è possibile mostrare e nascondere i widget. Salvando le modifiche è possibile visualizzare nella pagina i widget selezionati.

Altro

In questa sezione trovi il Prelievo Smart, My apps, Amici di buddies, Trova aTM e Iniziative e promo.

Trova ATM

Comunicando l'indirizzo a cui ti trovi o attivando il localizzatore GPS, puoi ricercare direttamente con l'app lo sportello automatico (ATM) UniCredit e la Filiale a te più vicini; puoi inoltre consultare i servizi disponibili (es. possibilità di effettuare versamenti contanti e assegni, cassa veloce, etc...) e verificare gli orari di apertura e chiusura

Prelievo Smart

Con Prelievo Smart, è possibile prenotare un prelievo e passare allo sportello automatico (ATM) abilitato per ritirare i contanti senza utilizzare la carta.

Puoi scegliere:

- **L'importo**, puoi prenotare il prelievo tramite l'App (fino a 1.000 € al giorno e 2.000 € mensili);
- Se desideri mantenere sempre attiva la tua prenotazione
- Se vuoi **ricevere una notifica** prima della scadenza della prenotazione (valido solo le prenotazioni con validità 12 ore)
- Se desideri stampare lo scontrino del prelievo.

Una volta effettuata la prenotazione, basterà **recarti presso uno sportello ATM Banco Smart**, toccare lo schermo dell'ATM e inquadrare il QR Code con l'app Mobile Bank seguendo le seguenti indicazioni:

- Apri l'App
- Seleziona «**Preleva adesso**»
- Effettua la login alla tua App
- **Inquadra il QR Code** presente sull'ATM
- Attendi l'erogazione del contante