


# Ciao, sono buddybank

## La nostra storia

**Marco Puccioni, Head of Concierge and Partnerships**

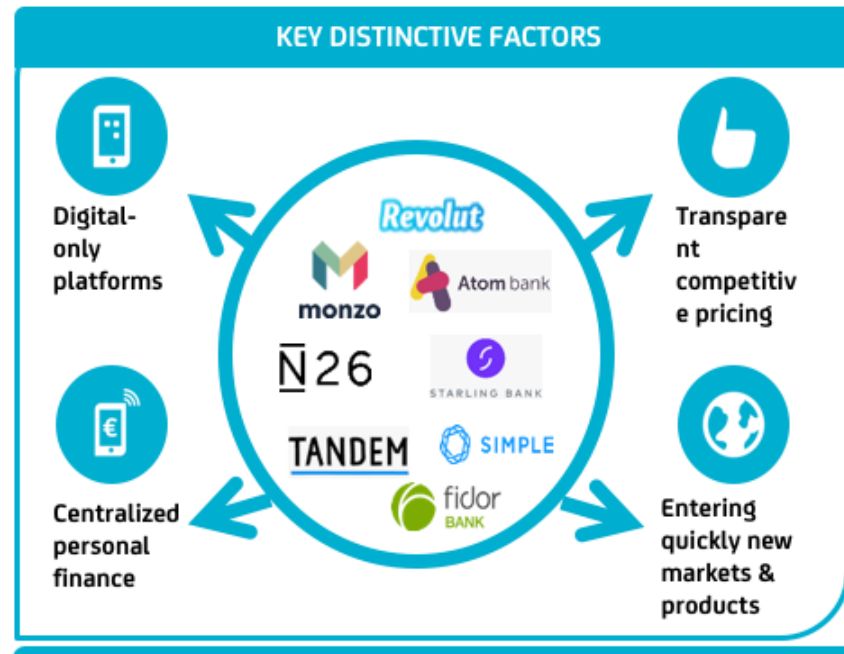
17/09/2020

buddybank – powered by UniCredit

Banking that matters. |  **UniCredit**

# Il settore bancario è in continua evoluzione: il digitale come mezzo per un nuovo paradigma di relazione anche nel settore finanziario

- **Utilizzo del mobile banking: 8,9mln di utenti in Italia\***
- **App dedicate per bisogni specifici**
  - Carte prepagate (Hype, PostePay)
  - Soluzioni di pagamento (Satispay)
- **Competitor internazionali (N26, Revolut)**
  - Offerte di conto corrente
  - Carte di pagamento
  - Servizi evoluti in partnership con Fintech



# buddybank è una storia di innovazione disegnata partendo dall'osservazione dei comportamenti



## Dedicata

Disegnata inizialmente per gli iPhone - lovers



## Conversazionale

Con un sistema di Messaging (testo e voce) per parlare con i clienti come le persone parlano tra loro



## 24/7 Banking e Lifestyle

Un servizio di Concierge per banking e lifestyle, sempre disponibile 24/7



## L'offerta di buddybank è semplice e prevede due possibilità

### buddybank

€0,00 / mese

- Carta **mastercard debit**
- **Prelievi gratuiti** su ATM UniCredit
- Tutti i tipi di **pagamenti**
- **Apple Pay**

### buddybank LOVE



€9,90 / mese

- **Buddybank +**
- Lifestyle Concierge 24/7 by Quintessentially
- Carta **mastercard credit world elite** con **accesso alle lounge**
- **Bonifici istantanei gratuiti**
- Commissioni di prelievo ATM azzerate



# Le nostre campagne acquisitive: meccaniche semplici e senza frizioni

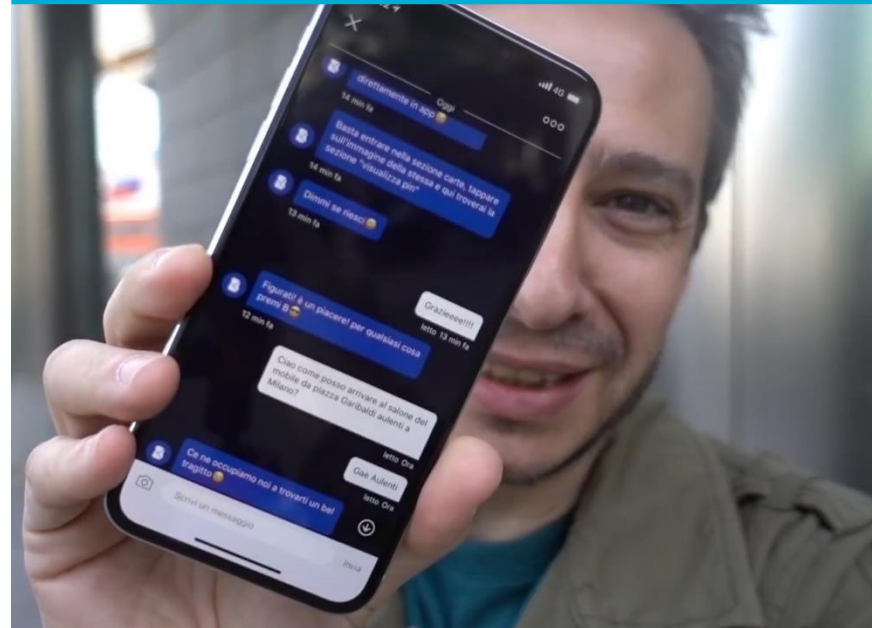
## Digital ADV



Apri il conto, invita gli amici in buddybank con il tuo codice e scopri come potreste ricevere 40€ di bonus, fino a 240€. Iniziativa valida dal 15/9 al 30/12.

Publicità. Iniziativa "chi trova un buddy, trova un tesoro". Istruzioni e documenti informativi su [buddybank.com](https://buddybank.com).

## Influencer e advocacy



# Al centro della relazione con i nostri clienti c'è il potere della conversazione asincrona



# L'efficienza della chat



Oltre **300.000** chat da  
gennaio 2020



Tempo medio di risposta  
**120 secondi**



Circa **1.100** chat gestite al  
giorno dalla concierge

## Ingaggio e partecipazione della base clienti

- **4,6 App Store** rating
- Oltre **20K reviews**
- Cura del dettaglio per **governare il sentiment, il trend e l'advocacy**

