

○ ÎNTREBĂRI FRECVENTE

- **Cum pot beneficia de serviciul de Brokerage?** Este foarte simplu, vizitezi cea mai apropiată unitate Unicredit și devii client UniCredit. Pentru activarea serviciului de Brokerage, vei avea nevoie de un act de identitate valabil, deschizi un cont de investiții în care să poți depune suma minimă pentru tranzacționare, respectiv:

- 2,500 lei pentru acces la platforma UCBrokerage
- 50,000 lei pentru conturile asistate de echipa brokeri sau pentru tranzacționare pe piețele externe.

- **Ce este UCBrokerage? UCBrokerage este platforma oferită de către** Unicredit pentru clienții băncii ce dețin un cont curent, care îți permite să ai acces permanent (de oriunde și oricând) la conturile tale de investiții și la fondurile bănești aferente acestora și să tranzacționezi instrumentele financiare listate la Bursa De Valori București.

- **Cum mă autentific pentru prima dată pe platforma UCBrokerage?** Deschide emailul transmis de către Unicredit unde regăsești link-ul pentru crearea contului. Creează contul urmărind instrucțiunile de creare utilizator și parolă acces.

Dacă întâmpini dificultăți la autentificare contactează echipa InfoCenter în orice zi la numărul [+40 21 200 2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în rețelele mobile) sau [*2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în toate rețelele). După crearea userului, vei primi o parolă de ordin în cadrul e-mailului de confirmare creare user. Aceasta parolă de ordin este necesară pentru plasarea instrucțiunilor de cumpărare/vânzare instrumente sau retragere/depunere bani.

- **Cum pot accesa UCBrokerage?**

a) Desktop

De pe calculatorul tău conectat la internet, utilizând pagina www.unicredit.ro prin accesarea butonului **UCBrokerage**.

Platforma **UCBrokerage** este optimizată pentru utilizarea pe Mozilla Firefox 60+ și Google Chrome 60+, rezoluție 1280 x 1024. Puteți ajusta rezoluția folosind Ctr+/Ctrl-.

Dacă întâmpini dificultăți la autentificare contactează echipa InfoCenter în orice zi la numărul [+40 21 200 2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în rețelele mobile) sau [*2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în toate rețelele) sau în scris pe email la adresa infocenter@unicredit.ro.

b) Mobile

De pe orice smartphone sau tableta conectata la internet prin intermediul unui browser, utilizând pagina www.unicredit.ro prin accesarea butonului **UCBrokerage**.

Dacă întâmpini dificultăți la autentificare contactează echipa InfoCenter în orice zi la numărul [+40 21 200 2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în rețelele mobile) sau [*2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în toate rețelele) sau în scris pe email la adresa infocenter@unicredit.ro.

- **Cum mă conectez la UCBrokerage dacă sunt client transferat de la Alpha Bank Romania?** Te poți conecta cu același utilizator și parola ca și înainte de 18 August 2025. Ulterior, te rugăm să soliciți resetarea parolei imediat după prima logare.
- **Cum efectuez plăți către noile conturi deschise la Unicredit pentru tranzacționarea pe piețe de capital?**

Pentru alimentarea contului de investiții, Ordinul de plata se va completa astfel:

- BIC/SWIFT: BACXROBU
- IBAN: contul IBAN de investiție notificat în scrisoarea către tine (corespunzător pentru fiecare valută)
- Nume beneficiar: numele tău
- Detalii: alimentare cont tranzacționare

- **Cum mă conectez la UCBrokerage?** Te poți conecta cu același nume de utilizator pe care l-ai ales la prima ta autentificare și ultima ta parolă utilizată.

- **Dacă îmi expiră parola de acces. Cum procedez?** Parola se schimbă direct din UCBrokerage utilizând opțiunea "Forgot your password", disponibilă în pagina de Log In.

Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.

- **Mi-am uitat parola de acces sau nu merge linkul de resetare parola. Cum o pot recupera?** Parola se schimbă direct din UCBrokerage utilizând opțiunea "Forgot your password", disponibilă în pagina de Log In sau contactând echipa InfoCenter în orice zi la numărul [+40 21 200 2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în rețelele mobile) sau [*2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în toate rețelele).

Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.

- **Mi-am uitat Parola de Ordin. Cum o pot recupera?** Parola se schimbă direct din UCBrokerage utilizând opțiunea "Forgot your password", disponibilă în pagina de Log In sau contactând echipa InfoCenter în orice zi la numărul [+40 21 200 2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în rețelele mobile) sau [*2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în toate rețelele).

Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.

- **Vreau să îmi modific Parola de acces. Cum procedez?** Parola se schimbă direct din UCBrokerage, meniul "Administrare Cont" opțiunea "Schimbă Parola".

Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale.

- **Vreau să îmi modific Parola de Ordin. Cum procedez?** Parola se schimbă direct din UCBrokerage, meniul "Administrare Cont" opțiunea "Schimbă Parolă Ordin".
Observație: NU este necesară deplasarea la unitatea unde sunt deschise conturile tale

- **Cum îmi deblochez contul de UCBrokerage?** Te rugăm să iei legătura cu echipa InfoCenter în orice zi la numărul [+40 21 200 2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în rețelele mobile) sau [*2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în toate rețelele).

- **Când primesc extras de cont?** Extrasul de cont de investiții se trimite prin email în primele 5 zile lucrătoare ale lunii următoare, pentru luna anterioară.

- **Când primesc situația portofoliului?** Situația portofoliului se trimite în primele 5 zile lucrătoare ale lunii următoare, pentru luna anterioară.

- **Cum pot actualiza datele mele de identificare?** Poți merge în orice unitate și, în calitate de client cu cont de tranzacționare (transferat de la Alpha Bank Romania), și solicita să discuți cu un Manager de Relații Clienți.

- **Cum procedez în cazul în care am nevoie de asistenta suplimentară?** Contactează-ne la serviciul InfoCenter în orice zi la numărul [+40 21 200 2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în rețelele mobile) sau [*2020](tel:+40212002020) (apel cu tarif normal în toate rețelele) sau în scris pe email la adresa infocenter@unicredit.ro.

- **Ce tipuri de operațiuni pot să fac în UCBrokerage?** Prin intermediul UCBrokerage ai acces oricând la conturile tale de investiții și la fondurile bănești aferente acestora și poți tranzacționa instrumentele financiare listate la cota Bursei De Valori București

- **Unde văd tranzacțiile în decontare?** Tranzacțiile efectuate în ultimele 2 zile pot fi vizualizate în Meniu Arhivă/sub-meniul Confirmări.

- **Unde văd istoricul de tranzacții?** În meniul Arhivă, sub-meniul Confirmări se poate vizualiza istoricul tranzacțiilor.

- **Unde văd disponibilul de retragere?** În meniul Depuneri/Retrageri secțiunea Disponibil se regăsește suma disponibilă ce poate fi retrasă.
- **Unde văd disponibilul de tranzacționare?** În meniul Trading, în ecranul de tranzacționare, pe coloana Trading Balance găsiți suma disponibilă de tranzacționare pentru fiecare valută.
- **Mi s-a anulat un ordin. De ce?** Scrie-ne la UniCredit_Brokers@unicredit.ro sau sună-ne la următoarele numere de telefon: 021 200 **1060** / 021 200 **1061** / 021 200 **1062** / 021 200 **1063** / 021 200 **1064**
- **Pentru activitatea de tranzacționare unde mă pot adresa?** Pentru informații ne poți scrie la UniCredit_Brokers@unicredit.ro sau ne poți suna la următoarele numere de telefon: 021 200 **1060** / 021 200 **1061** / 021 200 **1062** / 021 200 **1063** / 021 200 **1064**
- **Nu am primit Confirmarea Tranzacțiilor/ Extrasul de Cont. Care este motivul?** Te rugăm să ne scrii pe adresa ROUCTHOBrokerageBO@unicredit.ro pentru suport.