

FAQ @pritisella.it

Cos'è @pritisella.it?

@pritisella.it è il dispositivo di sicurezza (Token) che ti consente di operare con un elevato grado di sicurezza attraverso i servizi OnLine Sella.it (Internet, Telephone e Mobile Banking, Remote Banking, Trading on Line ecc...). @pritisella.it genera codici mono-uso (OTP) di 6 cifre, validi per una durata di 30 secondi.

@pritisella.it è disponibile nella modalità fisica e nella modalità mobile/digitale (Token Mobile @pritisella.it).

Il dispositivo fisico è costituito da una chiavetta grande all'incirca quanto un porta-chiavi su cui è possibile visualizzare i codici OTP.

Il dispositivo mobile è invece disponibile all'interno di APP Sella.it ed è possibile attivarlo con una semplice procedura.

Dispositivo fisico @pritisella.it.

Come si utilizza?

E' facile da usare, non richiede alcuna procedura di installazione, basta leggere la password numerica che appare sul display e inserirla:

Come si richiede il dispositivo @pritisella.it fisico?

Se non hai mai sottoscritto i Servizi Telematici di Sella.it, ti verrà consegnato al momento della loro sottoscrizione oppure spedito mezzo posta. Se invece hai già aderito ai Servizi Telematici di Sella.it potrai richiedere @pritisella.it: contattando direttamente la tua succursale.

Quanto costa @pritisella.it?

@pritisella.it prevede un costo di attivazione pari a 3 € ed un canone trimestrale pari a 1.50 €. Il canone trimestrale è gratuito se si effettuano nel trimestre almeno 3 accessi (login) ai Servizi Telematici.

Il dispositivo @pritisella.it ha una scadenza?

@pritisella.it ha una durata di circa 5 anni e la sua scadenza è indicata sul retro del dispositivo.

Quando me lo consegnano è già utilizzabile?

Il dispositivo è già attivo se ti viene rilasciato contestualmente ad un Codice Cliente. Devi invece procedere all'attivazione nel caso in cui tu stia operando già con un codice Cliente senza dispositivo @pritisella.it

Al ricevimento del dispositivo, per attivarlo, è necessario contattare la succursale o in alternativa il numero di assistenza **800.142.142**, da cellulare e dall'estero 0039-015-24.34.617 (lun. - ven. 8.00 - 21.00).

Cosa succede se lo perdo? In caso di furto o smarrimento bisogna contattare subito l'Assistenza Clienti Internet al numero **800.142.142**, da cellulare e dall'estero 0039-015-24.34.617 (lun. - ven. 8.00 - 21.00) oppure recarsi presso la succursale di riferimento per richiederne il blocco.

Per avere un nuovo @pritisella.it è necessario rivolgersi presso la succursale.

L'emissione del nuovo @pritisella.it costa 15€ di attivazione.

Ricordiamo che non è possibile accedere ai Servizi Telematici senza conoscere anche gli altri codici di accesso.

Cosa succede se inserisco in modo errato la password?

Se vengono commessi 3 errori consecutivi di inserimento della password che si visualizza sul display di @pritisella.it il sistema richiede di inserire in maniera consecutiva e corretta 2 password diverse. Attenzione ad attendere la generazione della seconda password da parte di @pritisella.it (30 secondi). Se vengono compiuti 10 errori consecutivi il dispositivo @pritisella.it viene sospeso e non è più utilizzabile.

In questo caso occorre contattare la propria succursale oppure il numero di Assistenza Clienti Internet per richiederne lo sblocco. Solo dopo che la succursale o il servizio di Assistenza Clienti ti avranno correttamente riconosciuto ed identificato si potrà procedere con lo sblocco.

Dispositivo @pritisella.it Mobile.

1. COME SI ATTIVA @PRITISELLA.IT MOBILE?

Per attivare @pritisella.it Mobile è necessario avere a disposizione uno smartphone o un tablet e seguire la procedura di seguito riportata:

- se non l'hai già fatto, scarica app Sella.it dallo store di riferimento (Apple Store, Google Play o Microsoft Store);
- accedi alla sezione @pritisella.it che trovi in home page;
- inserisci il tuo Codice Cliente e il tuo PIN;
- scegli un nome da associare ad @pritisella.it Mobile;
- per confermare l'attivazione inserisci il codice che ti abbiamo inviato tramite SMS sul tuo numero di cellulare, registrato presso i nostri archivi. Se non dovessi riceverlo, accedi a Internet Banking e dalla sezione "Profilo Personale" >> "SMS / Notifiche Push" attiva il servizio gratuito SMS Conferma e inserisci il tuo numero di cellulare.

Se sei in possesso della password alfanumerica o del dispositivo @pritisella.it fisico, una volta completata la procedura, @pritisella.it Mobile sostituirà completamente la modalità di accesso utilizzata fino a quel momento. Questo significa che potrai eliminare la password/il dispositivo @pritisella.it fisico, se lo desideri, riconsegnare quest'ultimo in Succursale.

2. COME FUNZIONA @PRITISELLA.IT MOBILE?

Dopo aver attivato @pritisella.it Mobile potrai ottenere direttamente da app Sella.it le password monouso da utilizzare per operare con i servizi telematici: basta scegliere la voce "@pritisella.it" presente nell'home page dell'app per visualizzare la password monouso. Inoltre, per le operazioni dispositive effettuate da app Sella.it (come bonifico, ricarica del cellulare/prepagata e altri pagamenti), non sarà più necessario digitare la password, in quanto sarà inserita e registrata automaticamente in totale sicurezza e comodità.

3. È POSSIBILE ATTIVARE @PRITISELLA.IT MOBILE SU PIÙ DISPOSITIVI?

Sì, è possibile attivare @pritisella.it Mobile su più dispositivi che utilizzi abitualmente (ad esempio il tuo smartphone e il tablet di casa), in questo modo puoi operare nella massima comodità in base alle tue abitudini. Per attivare @pritisella.it Mobile su altri dispositivi segui queste indicazioni:

- accedi alla sezione @pritisella.it che trovi in home page;
- inserisci il tuo Codice Cliente e il tuo PIN;
- scegli un nome da associare ad @pritisella.it Mobile;

- per confermare l'attivazione inserisci il codice che ti abbiamo inviato tramite SMS sul tuo numero di cellulare, registrato presso i nostri archivi. Se non dovessi riceverlo, accedi a Internet Banking e dalla sezione "Profilo Personale" >> "SMS / Notifiche Push" attiva il servizio gratuito SMS Conferma e inserisci il tuo numero di cellulare.

Attivando @pritisella.it Mobile su più dispositivi potrai scegliere di volta in volta quale utilizzare per generare le password e per operare con app Sella.it.

4. COSA FARE IN CASO DI FURTO O SMARRIMENTO DEL DISPOSITIVO? In caso di furto o smarrimento del dispositivo è necessario disattivare @pritisella.it Mobile attivo sullo smartphone o tablet in questione. Per farlo è sufficiente:

- accedere ad app Sella.it da un altro dispositivo su cui hai attivato @pritisella.it Mobile con i tuoi codici;
- scegliere la funzione "impostazioni"
(icona  in alto);
- selezionare "gestisci @pritisella.it";
- seguire la procedura guidata.
- Nel caso in cui sia stato attivato @pritisella.it Mobile solo sul dispositivo che è stato smarrito o sottratto, ti invitiamo a contattare al più presto il Servizio Clienti al numero 800.142.142 (dall'estero e da cellulare: +39-015.2434617) disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 21.00, per procedere alla disattivazione del servizio. In alternativa è a disposizione la tua Succursale di riferimento. [da smarcare con il Contact Center se inserire numero nel weekend del servizio carte]

Ti evidenziamo che il blocco di @pritisella.it Mobile è un'ulteriore precauzione per tutelare la tua sicurezza, in quanto per poter operare è comunque necessario essere in possesso dei codici personali che conosci solo tu.

5. COSA FARE IN CASO DI SOSTITUZIONE DELLO SMARTPHONE SU CUI È ATTIVO @PRITISELLA.IT MOBILE?

Se hai mantenuto lo stesso numero di cellulare puoi comodamente attivare @pritisella.it Mobile sul nuovo dispositivo, seguendo la procedura di attivazione:

- dall'home page di app Sella.it seleziona la voce @pritisella.it;
- inserisci il tuo Codice Cliente e il tuo PIN;
- scegli un nome da associare ad @pritisella.it Mobile sul nuovo dispositivo;
- per confermare l'attivazione inserisci il codice che ti abbiamo inviato tramite SMS sul tuo numero di cellulare.

Per disattivare invece @pritisella.it Mobile dal vecchio dispositivo è sufficiente:

- accedere ad app Sella.it con i tuoi codici;
- scegliere la funzione "impostazioni"
(icona  in alto);
- selezionare "gestisci @pritisella.it";
- seguire la procedura guidata.

Se oltre al dispositivo hai variato anche il numero di cellulare o se hai semplicemente bisogno di supporto per attivare @pritisella.it Mobile, contatta il Servizio Clienti tramite chat dal sito www.sella.it (dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.30) o al numero 800.142.142 (dall'estero e da cellulare: +39-015.2434617) disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 21.00.

6. È POSSIBILE ATTIVARE PIÙ DI UN @PRITISELLA.IT MOBILE SU UN SOLO DISPOSITIVO?

Sì. Questa possibilità è utile ad esempio se in famiglia più persone utilizzano lo stesso smartphone/tablet e desiderano usarlo anche per operare con i servizi telematici.

Per attivare più @pritisella.it Mobile sullo stesso dispositivo è sufficiente che ognuno segua la procedura di attivazione illustrata alla domanda 2) “Come si attiva @pritisella.it Mobile?”, scegliendo un nome da associare a ogni @pritisella.it Mobile.

In seguito, ogni membro della famiglia potrà utilizzare il dispositivo per avviare app Sella.it e generare le password monouso, scegliendo il proprio @pritisella.it Mobile in base al nome associato durante l’attivazione.

7. È POSSIBILE UTILIZZARE @PRITISELLA.IT MOBILE ANCHE SENZA UNA CONNESSIONE DATI?

Sì, è possibile generare le password temporanee con app Sella.it anche in assenza di una connessione a internet o Wi-Fi. È sufficiente aprire app Sella.it e scegliere la sezione “@pritisella.it” presente in home page.

8. @PRITISELLA.IT MOBILE FUNZIONA ANCHE ALL’ESTERO?

Sì, @pritisella.it Mobile funziona automaticamente anche all’estero e, in presenza di fusi orari diversi, viene automaticamente sincronizzato.

In questi casi ti invitiamo a lasciare che il tuo smartphone/tablet aggiorni l’orario in autonomia in base alla località perché, se modificato manualmente, le password generate da app Sella.it non sono valide.

9. COSA SUCCEDDE IN CASO DI PASSWORD DIGITATA IN MODO ERRATO?

Per questioni di sicurezza, dopo 10 errori di digitazione della password il tuo @pritisella.it Mobile viene automaticamente sospeso, sia sul dispositivo che stai utilizzando per generare le password monouso, sia su eventuali altri dispositivi su cui è attivo.

In questo caso è necessario contattare il Servizio Clienti al numero 800.142.142 (dall'estero e da cellulare: +39-015.2434617) disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 21.00 oppure rivolgersi alla propria Succursale di riferimento per riattivare @pritisella.it Mobile.

10. @PRITISELLA.IT MOBILE HA UNA SCADENZA?

Sì, @pritisella.it Mobile ha una validità di circa cinque anni e alla scadenza sarà possibile rinnovare il servizio.

11. QUANTO COSTA @PRITISELLA.IT MOBILE?

L’attivazione di @pritisella.it Mobile è gratuita. Per il suo periodo di validità è previsto un canone:

- gratuito per i primi due anni;

- di 1 euro all'anno per i successivi due anni di validità.

Questo costo comprende uno o più @pritisella.it Mobile relativi al tuo Codice Cliente e attivati sui tuoi dispositivi.

È previsto inoltre un canone trimestrale di 1,50 euro se nei tre mesi precedenti non sono stati effettuati almeno tre accessi ai servizi telematici.

12. È POSSIBILE PASSARE DA @PRITISELLA.IT MOBILE AL DISPOSITIVO FISICO @PRITISELLA.IT?

Sì, è sufficiente contattare la Succursale per bloccare @pritisella.it Mobile e richiedere un nuovo dispositivo fisico. In alternativa puoi contattare il Servizio Clienti al numero 800.142.142 (dall'estero e da cellulare: +39-015.2434617) disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 21.00.

13. È POSSIBILE UTILIZZARE @PRITISELLA.IT MOBILE E MANTENERE IL DISPOSITIVO FISICO @PRITISELLA.IT?

No, non è possibile utilizzare contemporaneamente @pritisella.it Mobile e il dispositivo fisico @pritisella.it.

14. COME FUNZIONA LA FIRMA DIGITALE (SELLA DIGIT) CON @PRITISELLA.IT MOBILE?

Il funzionamento è simile, in quanto è sufficiente inserire la password monouso visualizzata da app Sella.it su smartphone o tablet al posto di quella visualizzata sul dispositivo fisico @pritisella.it.