

## 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](tel: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](tel: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](http://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;

- o 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.