

BPS (SUISSE) TWINT – Häufig gestellte Fragen

1. ALLGEMEIN

i. Wer kann BPS (SUISSE) TWINT nutzen?

Die TWINT App unseres Instituts richtet sich an alle Privatkunden ab 15 Jahren mit Wohnsitz in der Schweiz oder in einem Nachbarland, die über ein Smartphone (iPhone oder Android) mit einer Schweizer, italienischen, deutschen, französischen, österreichischen oder liechtensteinischen Mobiltelefonnummer verfügen.

Für die Registrierung sind ausserdem erforderlich: ein aktiver persönlicher GoBanking-Vertrag, ein Kontokorrent oder Privatkonto und eine auf deinen Namen ausgestellte Debit Mastercard.

ii. Wie kann ich meine aktuelle TWINT App auf BPS (SUISSE) TWINT umstellen?

Es ist keine Umstellung erforderlich. Wenn du bereits eine andere App hast, kannst du BPS (SUISSE) TWINT nutzen, indem du die App aus dem Store herunterladest und dich mit neuen Zugangsdaten registrierst.

iii. Kann ich TWINT Apps von mehreren Banken verwenden?

TWINT Apps von mehreren Instituten können nebeneinander existieren, Du kannst also die App von BPS (SUISSE) auf demselben Smartphone installieren. Bitte beachte, dass die zuletzt installierte oder verwendete App automatisch für den Geldempfang verwendet wird. Das Konto, auf das du Geld empfangst, kannst du direkt in den Einstellungen der TWINT App unter "Geld empfangen" ändern, indem du die Option "Geld mit dieser App empfangen" auswählst. Du kannst die Prepaid App auch weiterhin nutzen, jedoch ohne Lastschriftverfahren (LSV) – weitere Informationen zur Prepaid App findest du unter www.twint.ch.

iv. Kann die BPS (SUISSE) TWINT App auf mehreren Geräten verwendet werden?

Nein, du kannst dein BPS (SUISSE) TWINT-Konto nicht gleichzeitig auf mehreren Geräten nutzen. Wenn du das Gerät wechselst, befolge bitte die Anweisungen [unten](#).

v. Welche Kosten entstehen bei der Nutzung der BPS (SUISSE) TWINT App?

Der Download und die Nutzung der BPS (SUISSE) TWINT App sind kostenlos. Allfällige Kosten vor Ort oder in einem Online-Shop werden dir ordnungsgemäss angezeigt.

vi. Wie kann ich den Support kontaktieren?

Der Support ist unter der Nummer +41 58 855 00 40 rund um die Uhr erreichbar.

vii. Kann ich eine Kreditkarte als Zahlungsmittel hinterlegen?

Nein, die BPS (SUISSE) TWINT App funktioniert nur mit Lastschriftverfahren.

viii. In welchen Sprachen ist die App verfügbar?

Unsere TWINT App ist in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar. Wenn dein Gerät auf eine andere Sprache eingestellt ist, wird automatisch die englische Version angezeigt.

ix. Was muss ich tun, wenn meine BPS (SUISSE) TWINT App nicht funktioniert?

Stelle sicher, dass du online bist: Die App funktioniert nur mit einer aktiven Internetverbindung (WLAN oder z. B. 4G). Wenn eine Verbindung besteht, schliesse die App und starte dein Smartphone neu. Starte anschliessend BPS (SUISSE) TWINT erneut. Sollte das Problem weiterhin bestehen, wende dich bitte an den Support (+41 58 855 00 40).

2. REGISTRIERUNG

i. Wie registriere ich mich für die BPS (SUISSE) TWINT App?

Lade BPS (SUISSE) TWINT aus dem [App Store](#) oder [Google Play Store](#) herunter und folge den Anweisungen. Wenn du bereits eine andere TWINT App hast, registriere dich bitte mit neuen Zugangsdaten.

ii. Warum ist eine Zwei-Faktor-Authentifizierung erforderlich?

Um dir mehr Sicherheit zu bieten. Über die App "GoB Access", per SMS oder Token stellen wir sicher, dass du tatsächlich die Person bist, die sich bei der BPS (SUISSE) TWINT App registriert hat.

iii. Was muss ich tun, wenn ich meine Handynummer ändere?

Du musst die BPS (SUISSE) TWINT App löschen und neu installieren. Bei der Registrierung, bei der Frage "Bist du neu bei BPS (SUISSE) TWINT?", wähle "Nein". Gebe anschliessend deine neue Nummer ein und wähle bei der nächsten Frage "Nein, diese Nummer ist neu.". Du wirst aufgefordert, den Support anzurufen, um die Nummernübertragung abzuschliessen.

Wenn du hingegen dein Gerät wechselst, befolge bitte die Anweisungen unter nächsten Punkt (iv).

Wenn du bisher nur die TWINT Prepaid App genutzt hast, kannst du diese weiterhin verwenden. Die Nutzung ist von der BPS (SUISSE) App getrennt.

iv. Wie muss ich vorgehen, wenn ich ein neues Smartphone verwenden möchte?

Lade die BPS (SUISSE) TWINT App auf dein neues Gerät herunter und starte sie. Bei der Frage "Bist du neu bei BPS (SUISSE) TWINT?" wähle "Nein" und folge den Anweisungen.

v. Was passiert mit dem Guthaben in der TWINT Prepaid App?

Du kannst das Restguthaben aufbrauchen oder herunterladen. Wähle dazu direkt in der TWINT Prepaid App die Funktion "Guthaben herunterladen". Weitere Informationen zur Prepaid App findest du unter www.twint.ch.

3. ZAHLUNGEN

i. Kann ich mit der BPS (SUISSE) TWINT App Bargeld abheben?

Mit der TWINT-Partnerfunktion "Bargeld abheben" kannst du mit deinem Smartphone in Partnergeschäften Bargeld beziehen. So funktioniert es:

1. Tippe im Bereich "Partnerfunktionen" auf "Alle anzeigen" und dann auf "Bargeld abheben".
2. Wähle das Geschäft aus, in dem du das Geld innerhalb der nächsten 15 Minuten abholen möchtest. Gebe einen Betrag bis zu CHF 200.-- ein und bezahle mit der TWINT App.
3. Du erhältst einen Barcode, der 15 Minuten lang gültig ist: Zeige diesen an der Kasse des ausgewählten Shops vor, um das Bargeld abzuheben. Solltest du es nicht innerhalb der angegebenen Zeit vor Ort sein, verfällt der Code und die Transaktion wird in deiner BPS (SUISSE) TWINT App storniert.

Hinweis: Je nach Abhebungsbetrag wird dir eine Gebühr zwischen CHF 1.-- und 2.-- berechnet.
Pro Monat kannst du maximal CHF 1'000.-- abheben.

Weitere Informationen findest du auf der entsprechenden Seite: www.twint.ch.

ii. Wo kann ich mit TWINT bezahlen?

Du kannst überall dort bezahlen, wo das TWINT-Logo zu sehen ist. TWINT ist eine Schweizer Zahlungslösung, daher werden Zahlungen ins Ausland oder in anderen Währungen nicht unterstützt.

iii. Wo kann ich meine getätigten Transaktionen einsehen?

Du kannst deine TWINT-Transaktionen und die dazugehörigen Details (Kaufort und Betrag) jederzeit unter "Transaktionen" einsehen. Dank der direkten Verbindung zum BPS (SUISSE) Konto sind die Transaktionen auch im GoBanking sichtbar.

4. GELD SENDEN/ANFORDERN

i. Kann ich Geld an jemanden senden oder von jemandem anfordern, der TWINT nicht hat?

Der Versand ist möglich, sofern sich die Person innerhalb von vier Tagen bei TWINT registriert. Während dieser Zeit bleibt der Betrag reserviert. Bei der Überweisung hast du die Möglichkeit, dem Empfänger eine SMS zu senden, um ihn über die Zahlung zu informieren. Sobald er sich registriert hat, wird der Betrag automatisch gutgeschrieben. Wenn die Registrierung nicht innerhalb der angegebenen Frist erfolgt, wird das Geld an den Absender zurücküberwiesen, in diesem Fall an dich.

Eine Geldanforderung ist hingegen nicht möglich.

ii. Was kann ich tun, wenn ich eine Zahlung nicht erhalte?

Wenn du mehrere TWINTS Apps installiert hast, überprüfe bitte, ob die Zahlung in einer anderen App eingegangen ist. Beachte, dass Gutschriften standardmässig in der zuletzt verwendeten App erfolgen. Du kannst diese Einstellung unter "Konto" und "Geld empfangen" ändern.

Wenn die Zahlung in keiner App sichtbar ist, bitte den Absender, sich an seine Bank zu wenden.

iii. Was muss ich tun, wenn einer meiner Kontakte meine Zahlung nicht erhält?

Überprüfe unter "Transaktionen", ob die Überweisung tatsächlich ausgeführt wurde. Wenn ja und der Zahlungsempfänger mehrere TWINT Apps nutzt, bitte ihn, zu überprüfen, ob die Gutschrift möglicherweise auf einem anderen TWINT-Konto eingegangen ist. Ist dies nicht der Fall, wende dich bitte an den Support unter +41 58 855 00 40.

iv. Kann ich eine Geldsendung widerrufen?

Eine Geldsendung kann unter dem Menüpunkt "Transaktionen" nur widerrufen werden, wenn der Empfänger kein TWINT hat. Bitte beachte, dass die Überweisung vier Tage nach Erteilung des Auftrags automatisch storniert wird.

v. Kann ich eine Geldanforderung stornieren?

Ja, du kannst die Anfrage unter "Transaktionen" widerrufen, sofern der Empfänger sie noch nicht angenommen hat.

vi. Wie werde ich über eingehende Zahlungen oder Geldanforderungen informiert?

Du musst die Push-Benachrichtigungen für die TWINT App in den Einstellungen deines Smartphones aktivieren.

vii. Wie hoch sind die Zahlungslimits?

	Täglich	Monatlich
Bezahlen	CHF 3'000.--	CHF 5'000.--
Senden	CHF 2'000.--	CHF 5'000.--
Empfangen	-	CHF 4'000.--

5. SICHERHEIT

i. Ist TWINT eine sichere App?

Zahlungen mit BPS (SUISSE) TWINT werden über dieselben Systeme abgewickelt wie Banküberweisungen und Kreditkartenzahlungen. Damit erfüllt unsere TWINT App die höchsten Sicherheitsanforderungen. Wir empfehlen dir dennoch, vor jeder Überweisung Name, Telefonnummer und Betrag zu überprüfen.

ii. An wen wende ich mich, wenn ich meine PIN vergessen oder dreimal falsch eingegeben habe?

Öffne die App und wähle "TWINT PIN vergessen?". Du kannst dann wählen, ob du den Code selbst zurücksetzen oder den Kundendienst anrufen möchtest.

iii. Was muss ich tun, wenn ich mein Smartphone verloren habe oder es gestohlen wurde?

Wende dich umgehend an den Support unter +41 58 855 00 40, um die Sperrung deines BPS (SUISSE) TWINT-Kontos zu beantragen. Wenn du dein Smartphone wiederfindest, wende dich bitte erneut an den Support, um es entsperren zu lassen.

iv. Wie kann ich mein BPS (SUISSE) TWINT-Konto sperren oder schliessen?

Auch in diesem Fall wende dich an den Support unter +41 58 855 00 40.

v. Warum benötigt TWINT Zugriff auf meine Kamera und meine Kontakte?

TWINT benötigt Zugriff auf die Kamera, damit du QR-Codes scannen oder ein Foto anhängen kannst, wenn du Geld sendest. Der Zugriff auf die Kontakte wird hingegen für die Funktion "Senden" verwendet, damit die Namen aus dem Adressbuch in der App angezeigt werden.

vi. Werden meine Daten an Dritte weitergegeben?

TWINT gibt keine personenbezogenen Daten an Lieferanten und/oder Dritte weiter, es sei denn, du hast dem ausdrücklich zugestimmt. Diese Lösung wurde mit dem Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) abgestimmt.

vii. Verwendet TWINT meine Nutzungsdaten und Profilinformationen?

TWINT verwendet diese Daten nur, wenn du in der BPS (SUISSE) TWINT App ausdrücklich zugestimmt hast, Angebote von Dritten zu erhalten. Auch diese Lösung wurde mit dem Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) besprochen. Bei deiner Zustimmung verwendet TWINT die Nutzungsdaten und Profilinformationen, um dir auf dich zugeschnittene Angebote zu unterbreiten.

Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.