BPS (SUISSE) TWINT – Questions fréquentes

1. GÉNÉRALITÉS

i. Qui peut utiliser BPS (SUISSE) TWINT ?

L'application BPS (SUISSE) TWINT s'adresse à tous les clients individuels âgés de 15 ans et plus – domiciliés en Suisse ou dans les pays limitrophes – disposant d'un **smartphone (iPhone ou Android) sur lequel l'app GoBanking est déjà installée** et avec un numéro de téléphone mobile suisse, italien, allemand, français, autrichien ou liechtensteinois.

Pour s'inscrire, il faut également disposer d'un contrat GoBanking personnel actif, d'un compte courant ou privé et d'une carte de débit Mastercard à votre nom.

ii. Comment puis-je convertir mon application TWINT actuelle en BPS (SUISSE) TWINT ?

Aucune conversion n'est nécessaire. Si vous possédez déjà une autre application, vous pouvez utiliser BPS (SUISSE) TWINT en téléchargeant l'application depuis le store et en vous inscrivant avec de nouvelles données d'accès.

iii. Puis-je utiliser les applications TWINT de plusieurs banques ?

Les applications TWINT de plusieurs établissements peuvent coexister, vous pouvez donc installer celle de BPS (SUISSE) sur le même smartphone. Veuillez noter que la dernière application installée ou utilisée sera automatiquement utilisée pour recevoir de l'argent. Vous pouvez modifier le compte sur lequel vous recevez l'argent directement dans les paramètres de l'application TWINT, sous « Recevoir de l'argent », en sélectionnant l'option « Recevoir de l'argent avec cette application ». Vous pouvez également continuer à utiliser l'application Prepaid, mais sans prélèvement automatique (LSV) – vous trouverez de plus amples informations sur l'application Prepaid sur www.twint.ch.

iv. L'application BPS (SUISSE) TWINT peut-elle être utilisée sur plusieurs appareils ?

Non, vous ne pouvez pas utiliser votre compte BPS (SUISSE) TWINT simultanément sur plusieurs appareils. Si vous changez d'appareil, veuillez suivre les instructions indiquées ci-dessous.

v. Quels sont les coûts liés à l'utilisation de l'application BPS (SUISSE) TWINT ?

Le téléchargement et l'utilisation de l'application BPS (SUISSE) TWINT sont gratuits. Les éventuels frais facturés sur place ou dans une boutique en ligne sont clairement indiqués.

vi. Comment puis-je contacter l'équipe d'assistance ?

L'assistance est disponible au +41 58 855 00 40, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

vii. Est-il possible d'enregistrer une carte de crédit comme moyen de paiement ?

Non, l'application BPS (SUISSE) TWINT fonctionne uniquement avec le débit direct sur le compte.

viii. Dans quelles langues l'application est-elle disponible ?

Notre application TWINT est disponible en allemand, français, italien et anglais. Si votre appareil est configuré dans une autre langue, la version anglaise s'affiche automatiquement.

ix. Que dois-je faire si mon application BPS (SUISSE) TWINT ne fonctionne pas ?

Assurez-vous d'être connecté à Internet : l'application ne fonctionne qu'avec une connexion Internet active (p. ex. Wi-Fi ou 4G). Si vous êtes connecté, fermez l'application et redémarrez votre smartphone. Lancez ensuite à nouveau BPS (SUISSE) TWINT. Si le problème persiste, contacte l'équipe d'assistance (+41 58 855 00 40).

2. INSCRIPTION

i. Comment m'inscrire à l'application BPS (SUISSE) TWINT ?

Téléchargez BPS (SUISSE) TWINT depuis l'App Store ou Google Play Store et suivez les instructions.
Si vous possédez une autre application TWINT, inscrivez-vous à nouveau avec de nouvelles données d'accès.

ii. Pourquoi l'authentification à deux facteurs est-elle requise ?

Pour garantir une sécurité accrue. Grâce à l'application GoB Acces, à des SMS ou à un token, nous nous assurons que vous êtes bien la personne qui s'est enregistrée dans l'application BPS (SUISSE) TWINT.

iii. Que dois-je faire si je change de numéro de téléphone portable ?

Vous devez supprimer l'application BPS (SUISSE) TWINT et la réinstaller. Lors de l'inscription, à la question « Êtes-vous nouveau sur BPS (SUISSE) TWINT? », sélectionnez « Non ». Saisissez ensuite votre nouveau numéro et, à la question suivante, sélectionnez « Non, ce numéro est nouveau. ». Il vous sera proposé d'appeler l'équipe d'assistance pour terminer le transfert du numéro.
Si vous changez d'appareil, veuillez suivre les instructions indiquées au point suivant (*iv)*.

Si vous utilisiez auparavant uniquement l'application TWINT Prepaid, vous pouvez continuer à l'utiliser. Son utilisation est en effet indépendante de celle de l'application spécifique de la BPS (SUISSE).

iv. Que dois-je faire si je souhaite utiliser un nouveau smartphone ?

Téléchargez l'application BPS (SUISSE) TWINT sur votre nouvel appareil et lancez-la. À la question « Êtes-vous nouveau sur BPS (SUISSE) TWINT? », sélectionnez « Non » et suivez les instructions.

v. Qu'advient-il du crédit disponible dans l'application TWINT Prepaid ?

Vous pouvez utiliser ou télécharger le crédit restant. Dans ce dernier cas, sélectionnez la fonction « Télécharger le crédit » directement dans l'app TWINT Prepaid. Vous trouverez de plus amples informations sur l'app prépayée sur www.twint.ch.

3. PAIEMENTS

i. Puis-je retirer de l'argent liquide avec l'app BPS (SUISSE) TWINT ?

Grâce à la fonction partenaire « Retirer de l'argent » de TWINT, vous pouvez retirer de l'argent liquide avec votre smartphone dans les magasins partenaires. Voici comment cela fonctionne :

1. Dans la rubrique « Fonctionnalités partenaires », appuyez sur «Afficher tout », puis sur « Retirer de l'argent ».
2. Sélectionnez le magasin dans lequel vous souhaitez retirer de l'argent dans les 15 minutes qui suivent. Indiquez un montant maximal de CHF 200.-- et payez via l'app TWINT.
3. Vous recevrez un code-barres valable 15 minutes : présentez-le à la caisse du magasin choisi pour retirer votre argent. Si vous ne vous rendez pas sur place dans le délai indiqué, le code expirera et la transaction sera annulée dans votre application BPS (SUISSE) TWINT.

Remarque : selon le montant retiré, des frais compris entre CHF 1.-- et CHF 2.-- vous seront facturés.
Vous pouvez retirer au maximum CHF 1'000.-- par mois.

Pour plus d'informations, consulte la page dédiée : www.twint.ch.

ii. Où peut-on payer avec TWINT ?

Vous pouvez payer partout où le logo TWINT est présent. TWINT est une solution de paiement suisse, les paiements à l'étranger ou dans d'autres devises ne sont donc pas pris en charge.

iii. Où puis-je consulter les transactions effectuées ?

Vous pouvez consulter à tout moment vos mouvements TWINT et les détails correspondants (lieu d'achat et montant) sous « Transactions ». Grâce à la connexion directe avec le compte BPS (SUISSE), les transactions sont également visibles dans GoBanking.

4. ENVOYER/DEMANDER DE L'ARGENT

i. Puis-je envoyer ou demander de l'argent à quelqu'un qui ne possède pas TWINT ?

L'envoi est possible, à condition que la personne s'inscrive à TWINT dans les quatre jours, période pendant laquelle le montant restera réservé. Au moment de l'envoi, vous avez la possibilité d'envoyer un SMS au destinataire pour l'informer du paiement en attente. Une fois inscrit, le crédit sera automatiquement effectué. Si l'inscription n'est pas effectuée dans le délai indiqué, l'argent sera restitué à l'expéditeur, c'est-à-dire à vous.

Il n'est par contre pas possible de demander de l'argent à quelqu'un qui ne possède pas TWINT.

ii. Que faire si je ne reçois pas un paiement ?

Si vous avez installé plusieurs applications TWINT, vérifiez si le paiement a été reçu sur une autre application. Veuillez noter que les crédits sont effectués par défaut sur la dernière application utilisée. Vous pouvez modifier ce paramètre sous « Compte » et « Recevoir de l'argent ».

Si le paiement n'apparaît dans aucune application, demande à la personne qui a envoyé l'argent de contacter sa banque.

iii. Que dois-je faire si l'un de mes contacts ne reçoit pas mon paiement ?

Sous « Transactions », vérifiez que l'envoi d'argent a bien été effectué. Si c'est le cas et que le destinataire du paiement possède plusieurs applications TWINT, invitez-le à vérifier si le crédit a été reçu sur un autre compte TWINT. Si ce n'est pas le cas, contactez l'équipe d'assistance au +41 58 855 00 40.

iv. Puis-je annuler un transfert d'argent ?

Il est possible d'annuler un transfert d'argent dans le menu « Transactions » uniquement si le destinataire ne dispose pas de TWINT.
Nous vous rappelons que l'envoi est automatiquement annulé quatre jours après la passation de la commande.

v. Puis-je annuler une demande d'argent ?

Oui, vous pouvez annuler la demande dans la rubrique « Transactions », à condition que le destinataire ne l'ait pas déjà acceptée.

vi. Comment suis-je informé lorsque je reçois des paiements ou des demandes d'argent ?

Vous devez activer les notifications push pour l'application TWINT dans les paramètres de votre smartphone.

vii. Quelles sont les limites de paiement ?

	Quotidienne	**Mensuelles**
Payer	CHF 3'000.--	CHF 5'000.--
Envoyer	CHF 2'000.--	CHF 5 000.--
Recevoir	-	CHF 4 000.--

5. SÉCURITÉ

i. TWINT est-elle une application sécurisée ?

Les opérations de paiement effectuées avec BPS (SUISSE) TWINT sont exécutées via les mêmes systèmes que ceux utilisés pour les virements bancaires et les paiements par carte de crédit. Notre application TWINT répond donc aux exigences de sécurité les plus strictes. Dans tous les cas, nous vous recommandons de toujours vérifier le nom, le numéro de téléphone et le montant avant d'envoyer de l'argent.

ii. Qui dois-je contacter si j'ai oublié mon code PIN ou si je l'ai saisi trois fois de manière erronée ?

Ouvrez l'app et sélectionnez « Code PIN TWINT oublié ? ». Vous pouvez ensuite choisir de réinitialiser le code vous-même ou d'appeler l'assistance.

iii. Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de mon smartphone ?

Contactez immédiatement l'équipe d'assistance au +41 58 855 00 40 pour demander le blocage de votre compte BPS (SUISSE) TWINT. Si vous le retrouvez, veuillez contacter à nouveau le service d'assistance pour le débloquer.

iv. Comment puis-je bloquer ou fermer mon compte BPS (SUISSE) TWINT ?

Dans ce cas également, contactez l'équipe d'assistance au +41 58 855 00 40.

v. Pourquoi TWINT a-t-il besoin d'autorisation pour accéder à mon appareil photo et à mes contacts ?

TWINT a besoin d'accéder à votre appareil photo pour vous permettre de scanner des codes QR ou de joindre une photo lorsque vous envoyez de l'argent. L'accès à vos contacts est utilisé pour la fonction « Envoyer », afin que les noms de votre répertoire s'affichent dans l'app.

vi. Mes données sont-elles transmises à des tiers ?

TWINT ne transmet aucune donnée personnelle à des fournisseurs et/ou à des tiers, sauf si vous avez donné votre consentement explicite à cet effet. Cette solution a été discutée avec le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT).

vii. TWINT utilise-t-il mes données d'utilisation et les informations de mon profil ?

TWINT utilise ces données uniquement si vous avez expressément accepté, dans l'application BPS (SUISSE) TWINT, de recevoir des offres de tiers. Cette solution a également été discutée avec le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT). Si vous avez donné votre accord, TWINT utilise les données d'utilisation et les informations de profil pour vous proposer des offres adaptées à vos besoins.

Votre consentement peut être révoqué à tout moment.