

BPS (SUISSE) TWINT – Domande frequenti

1. GENERALI

i. Chi può utilizzare BPS (SUISSE) TWINT?

L'app TWINT del nostro Istituto si rivolge a tutti i clienti individuali a partire dai 15 anni – domiciliati in Svizzera o nei Paesi confinanti – dotati di uno **smartphone (iPhone o Android) sul quale è già installata l'app GoBanking** e con numero di cellulare svizzero, italiano, tedesco, francese, austriaco o del Liechtenstein.

Per registrarsi sono altresì richiesti: un contratto personale GoBanking attivo, un conto corrente o privato e una Debit Mastercard intestata a proprio nome.

ii. Come posso convertire la mia attuale app TWINT a BPS (SUISSE) TWINT?

Non è necessario effettuare alcuna conversione. Se possiedi già un'altra app, puoi utilizzare BPS (SUISSE) TWINT scaricando l'applicazione dallo store e registrandoti con nuovi dati di accesso.

iii. Posso utilizzare le app TWINT di più banche?

Le app TWINT di più istituti possono coesistere, puoi quindi installare quella di BPS (SUISSE) sullo stesso smartphone. Tieni p.f. presente che l'applicazione installata o utilizzata per ultima sarà impiegata automaticamente per la ricezione di denaro. Puoi modificare l'account sul quale ricevi il denaro direttamente nelle impostazioni dell'app TWINT, alla voce "Ricevere denaro", selezionando l'opzione "Ricevere denaro con questa App". È anche possibile continuare a utilizzare l'app Prepaid, ma senza addebito diretto (LSV) – maggiori informazioni relative all'app Prepaid sono disponibili su www.twint.ch.

iv. L'app BPS (SUISSE) TWINT è utilizzabile su più dispositivi?

No, non è possibile utilizzare il tuo account BPS (SUISSE) TWINT contemporaneamente su più dispositivi. Qualora dovessi cambiare dispositivo, segui le istruzioni indicate [sotto](#).

v. Quali costi comporta l'utilizzo dell'app BPS (SUISSE) TWINT?

Il download e l'uso dell'app BPS (SUISSE) TWINT sono gratuiti. L'eventuale addebito di costi in loco o in uno shop online viene debitamente segnalato.

vi. Come posso contattare il team di supporto?

L'assistenza è reperibile al numero +41 58 855 00 40, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

vii. È possibile registrare una carta di credito come metodo di pagamento?

No, l'app BPS (SUISSE) TWINT funziona solo con addebito diretto sul conto.

viii. In quali lingue è disponibile l'applicazione?

La nostra app TWINT è disponibile in italiano, francese, tedesco e inglese. Se il tuo dispositivo è impostato su un'altra lingua, viene automaticamente visualizzata la versione inglese.

ix. Cosa devo fare se la mia app BPS (SUISSE) TWINT non funziona?

Assicurati di essere online: l'app funziona solo con una connessione internet attiva (Wi-Fi o, per esempio, 4G). Se la connessione è presente, chiudi l'applicazione e riavvia lo smartphone. Dopodiché avvia nuovamente BPS (SUISSE) TWINT. Qualora il problema persistesse, contatta il team di supporto (+41 58 855 00 40).

2. REGISTRAZIONE

i. Come mi registro all'app BPS (SUISSE) TWINT?

Scarica BPS (SUISSE) TWINT dall'[App Store](#) o da [Google Play Store](#) e segui le istruzioni. Se possiedi un'altra app TWINT, registrati nuovamente con nuovi dati di accesso.

ii. Perché è richiesta l'autenticazione a due fattori?

Per garantirti una maggiore sicurezza. Tramite l'app GoB Access, SMS o token ci assicuriamo che tu sia effettivamente la persona che si è registrata all'app BPS (SUISSE) TWINT.

iii. Quali sono i passi se cambio numero di cellulare?

Occorre cancellare l'app BPS (SUISSE) TWINT e installarla nuovamente. Durante la registrazione, alla domanda "Sei nuovo su BPS (SUISSE) TWINT?" seleziona "No". Dopodiché inserisci il nuovo numero e, alla domanda successiva seleziona "No, questo numero è nuovo.". Ti verrà proposto di chiamare il team di supporto per completare il trasferimento del numero.

Qualora dovessi cambiare dispositivo, invece, segui le istruzioni indicate al punto successivo (iv).

Se in precedenza utilizzavi solo l'applicazione TWINT Prepaid, puoi continuare a usarla. Infatti, il suo utilizzo è separato da quello dell'app specifica di BPS (SUISSE).

iv. Come devo procedere se desidero utilizzare un nuovo smartphone?

Effettua il download sul nuovo dispositivo e avvia l'app BPS (SUISSE) TWINT. Alla domanda "Sei nuovo su BPS (SUISSE) TWINT?" seleziona "No" e segui le istruzioni.

v. Cosa succede con il credito presente sull'app TWINT Prepaid?

Puoi esaurire oppure scaricare il credito residuo. In quest'ultimo caso, seleziona la funzione "Scaricare credito" direttamente nell'app TWINT Prepaid. Puoi trovare ulteriori informazioni relative all'app prepagata su www.twint.ch.

3. PAGAMENTI

i. Posso prelevare denaro contante con l'app BPS (SUISSE) TWINT?

Con la funzione partner di TWINT "Prelevare contanti", puoi prelevare contanti con lo smartphone nei negozi partner. Ecco come funziona:

1. Nell'area "Funzioni partner" premi "Mostra tutte" e poi "Prelevare contanti";
2. Seleziona lo shop presso il quale desideri ritirare il denaro nei successivi 15 minuti. Indica un importo fino a CHF 200.-- e paga tramite l'app TWINT.
3. Riceverai un codice a barre della validità di 15 minuti: mostralo alla cassa del negozio scelto per il ritiro dei contanti. Qualora non riuscissi a recarti in loco entro il lasso di tempo indicato, il codice scadrà e la transazione sarà stornata nella tua app BPS (SUISSE) TWINT.

N.B. A seconda dell'importo prelevato, ti viene addebitato un costo tra CHF 1.-- e 2.--.

È possibile prelevare un massimo di CHF 1'000.-- al mese.

Per ulteriori informazioni, visita la pagina dedicata: www.twint.ch.

ii. Dov'è possibile pagare con TWINT?

Puoi pagare ovunque sia presente il logo TWINT. TWINT è una soluzione di pagamento svizzera, pertanto i pagamenti verso l'estero o in altre valute non sono supportati.

iii. Dove posso visualizzare le transazioni effettuate?

Puoi visualizzare in qualsiasi momento i tuoi movimenti TWINT e i relativi dettagli (luogo d'acquisto e importo) sotto "Transazioni". Grazie al collegamento diretto con il conto BPS (SUISSE), le transazioni sono visibili anche in GoBanking.

4. INVIARE/RICHIEDERE DENARO

i. Posso inviare o richiedere denaro a qualcuno che non possiede TWINT?

L'invio è possibile, a patto che la persona si registri a TWINT entro quattro giorni, lasso di tempo durante il quale l'importo resterà riservato. Al momento dell'invio hai la possibilità di spedire al destinatario un SMS di notifica per avvisarlo del pagamento in ricezione. Quando si sarà registrato, l'accredito avverrà in automatico. Qualora la registrazione non fosse effettuata entro i termini indicati, il denaro sarà restituito a chi lo ha inviato, in questo caso a te.

La richiesta di denaro, invece, non è possibile.

ii. Cosa posso fare se non ricevo un pagamento?

Qualora tu abbia installato più app TWINT, verifica se il pagamento sia stato ricevuto su un'altra applicazione. Tieni presente che gli accrediti vengono effettuati di default sull'ultima app utilizzata. Puoi modificare questa impostazione alla voce "Account" e "Ricevere denaro".

Se il pagamento non fosse visibile su nessuna applicazione, chiedi a chi ha inviato il denaro di contattare la sua banca.

iii. Quali sono i passaggi da intraprendere se un mio contatto non riceve un mio pagamento?

Sotto "Transazioni", verifica che l'invio di denaro sia stato effettivamente eseguito. In caso affermativo, qualora il destinatario del pagamento possedesse più app TWINT, invitalo a verificare se l'accredito sia stato eventualmente ricevuto su un altro account TWINT. Se così non fosse, contatta il team di supporto al numero +41 58 855 00 40.

iv. Posso revocare un invio di denaro?

Revocare un invio di denaro è possibile, alla voce di menu "Transazioni", solo se il destinatario non ha TWINT. Ti ricordiamo che, trascorsi quattro giorni dal conferimento dell'ordine, l'invio viene automaticamente stornato.

v. Posso revocare una richiesta di denaro?

Sì, puoi revocare la richiesta alla voce "Transazioni", a condizione che la controparte non l'abbia già accettata.

vi. Come vengo informato se ricevo pagamenti in entrata o richieste di denaro?

Devi attivare le notifiche push per l'app TWINT nelle impostazioni del tuo smartphone.

vii. Quali sono i limiti di pagamento?

	Giornaliero	Mensile
Pagare	CHF 3'000.--	CHF 5'000.--
Inviare	CHF 2'000.--	CHF 5'000.--
Ricevere	-	CHF 4'000.--

5. SICUREZZA

i. TWINT è un'app sicura?

Le operazioni di pagamento effettuate con BPS (SUISSE) TWINT vengono eseguite tramite i medesimi sistemi impiegati per i bonifici bancari e i pagamenti con carte di credito. Pertanto, la nostra app TWINT risponde ai requisiti di sicurezza più rigorosi. In ogni caso, suggeriamo di controllare sempre nome, numero di telefono e importo prima di inviare denaro.

ii. A chi mi rivolgo se ho dimenticato il mio PIN o l'ho inserito tre volte in modo errato?

Apri l'app e seleziona "Dimenticato TWINT PIN?". Potrai poi scegliere se ripristinare il codice autonomamente o chiamare l'assistenza.

iii. Come mi devo comportare in caso di perdita o furto dello smartphone?

Contatta immediatamente il team di supporto al numero +41 58 855 00 40 per richiedere il blocco del tuo account BPS (SUISSE) TWINT. In caso di ritrovamento, rivolgiti nuovamente al team di supporto per lo sblocco.

iv. Come posso bloccare o chiudere il mio account BPS (SUISSE) TWINT?

Anche in questo caso, contatta il team di supporto al numero +41 58 855 00 40.

v. Perché TWINT necessita dell'autorizzazione ad accedere alla mia fotocamera e ai miei contatti?

TWINT richiede l'accesso alla fotocamera per consentirti di scansionare codici QR o allegare una foto quando invii denaro. L'accesso ai contatti è invece utilizzato per la funzione "Inviare", in modo che i nomi in rubrica vengano visualizzati nell'app.

vi. I miei dati vengono trasmessi a terzi?

TWINT non trasmette dati personali a fornitori e/o terzi, a meno che tu non abbia espresso un esplicito consenso a tal riguardo. Questa soluzione è stata discussa con l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT).

vii. TWINT usa i miei dati di utilizzo e le informazioni del mio profilo?

TWINT utilizza questi dati solo se, nell'app BPS (SUISSE) TWINT, hai espresso un esplicito consenso a ricevere offerte di terzi. Anche questa soluzione è stata discussa con l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT). Sempre in caso di consenso, TWINT usa i dati di utilizzo e le informazioni del profilo per proporti offerte in linea con le tue caratteristiche.

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento.