

FAQ relative à l'app Banque Migros TWINT

État: avril 2021

Généralités

Qu'est-ce que TWINT et comment cela fonctionne?

TWINT est l'argent numérique de la Suisse. TWINT vous permet d'envoyer de l'argent directement sur le smartphone de vos amis et amis ou d'en demander par le même biais. Que ce soit pour vos achats en ligne, en magasin, dans des restaurants ou des parkings payants: l'app Banque Migros TWINT vous permet de payer facilement et en toute sécurité avec votre smartphone et de bénéficier de rabais et d'avantages attractifs. Autre fonctionnalité pratique de TWINT: vous enregistrez sous forme numérique les cartes clients et les cartes de membres (cartes de fidélité et coupons) dans l'app.

Pourquoi existe-t-il différentes apps TWINT?

De nombreuses banques suisses proposent leur propre app TWINT et mettent ce service à la disposition de leur clientèle.

J'utilise TWINT depuis longtemps et j'ai téléchargé l'app Banque Migros TWINT. Pourquoi je ne peux pas m'inscrire?

Si vous souhaitez utiliser l'app TWINT de votre banque, vous devez vous inscrire, même si vous avez utilisé jusqu'à présent l'app TWINT Prepaid. Il n'est pas possible de vous connecter à l'app Banque Migros TWINT avec les données d'accès existantes. Veuillez vous inscrire une nouvelle fois afin que vous puissiez utiliser l'app Banque Migros TWINT.

Dans quelles langues l'app est-elle disponible?

L'app Banque Migros TWINT est disponible en allemand, français et italien. L'app est automatiquement configurée par défaut dans la langue de votre smartphone. Si l'appareil est paramétré dans une langue non prise en charge, l'app est affichée en allemand.

Quels sont les coûts liés à l'utilisation de TWINT?

Le téléchargement et l'utilisation de l'app Banque Migros TWINT sont en principe gratuits. Si des coûts devaient être occasionnés sur place ou en ligne, cela serait indiqué en conséquence.

Que dois-je faire si l'app Banque Migros TWINT ne fonctionne pas?

Vérifiez si vous êtes en ligne. L'app ne fonctionne que si vous avez activé votre connexion internet (Wi-Fi) ou votre connexion de données mobile (p. ex. 4G). Vérifiez si la version de l'app est à jour. Dans ce cas, fermez l'app et éteignez le smartphone. Lancez ensuite à nouveau l'app Banque Migros TWINT. Si le problème persiste, il se peut qu'il y ait une maintenance du système. En cas de problèmes récurrents, veuillez prendre contact avec le support Banque Migros TWINT au 0848 845 400.

S'inscrire

Qui peut utiliser TWINT?

Toutes les personnes de plus de 12 ans et possédant un smartphone (iPhone ou Android) et un numéro de mobile suisse peuvent utiliser l'app Banque Migros TWINT. Pour vous inscrire, vous avez besoin d'un contrat d'e-banking actif et valable, de l'app d'e-banking de la Banque Migros avec notifications push activées et d'un compte de transaction personnel ou mandaté.

Quelles sont les restrictions applicables aux types d'appareils et aux versions logicielles?

Vous avez besoin d'un smartphone avec un système d'exploitation iOS (à partir de l'iPhone 5s et d'iOS 12.2) ou Android (à partir de la version 7.0) et de la fonctionnalité Bluetooth. Sur twint.ch (www.twint.ch/fr/faq/quels-sont-les-smartphones-ou-tablettes-sur-lesquels-twint-ne-fonctionne-pas/), vous trouverez d'autres appareils ne permettant pas d'utiliser l'app Banque Migros TWINT.

Comment puis-je m'inscrire à l'app Banque Migros TWINT ?

Téléchargez l'app Banque Migros TWINT dans l'App Store (Apple iOS) ou le Google Play Store (Android) et suivez les instructions.

Pourquoi n'ai-je pas reçu de code d'activation par SMS?

Vérifiez les points suivants:

- Avez-vous saisi correctement votre numéro de mobile?
- Avez-vous activé une connexion internet ou une connexion de données mobile?
- La réception du code d'activation est-elle bloquée par les paramètres de l'iPhone?

Pourquoi est-ce que je reçois une lettre d'activation?

La finalisation de l'inscription via le scan du code QR de la lettre d'activation constitue un contrôle de sécurité supplémentaire. Vous recevrez la lettre d'activation par la poste dans un délai d'environ trois jours ouvrables après votre inscription. C'est ainsi que nous nous assurons que vous êtes effectivement la personne qui s'est inscrite à l'app Banque Migros TWINT. Cette opération sert aussi à valider vos limites personnelles et vous permet de continuer d'utiliser votre compte TWINT. Si le délai d'activation de 30 jours à partir de la date d'inscription est écoulé, votre compte TWINT est bloqué. Dans ce cas, vous devez vous réinscrire (supprimer l'app et la télécharger de nouveau), car il n'est pas possible de débloquer le compte.

Que dois-je faire si j'ai un nouveau numéro de mobile?

Hélas, il n'est actuellement pas possible de modifier le numéro de mobile après l'inscription. Veuillez faire supprimer votre compte TWINT par l'intermédiaire du support Banque Migros TWINT au 0848 845 400 et vous inscrire à nouveau.

Puis-je utiliser l'app Banque Migros TWINT sur plusieurs appareils?

Votre compte Banque Migros TWINT ne peut pas être utilisé simultanément sur plusieurs appareils. Nous vous recommandons d'utiliser l'app Banque Migros TWINT sur un seul appareil à la fois. Lors d'un changement d'appareil, après avoir téléchargé l'app Banque Migros TWINT sur le nouvel appareil, vous devez sélectionner «Connexion» pour vous connecter avec votre compte existant.

Quels comptes peuvent être utilisés dans l'app Banque Migros TWINT?

Les comptes de transaction en CHF (notamment compte privé, compte privé M, compte Premium, compte courant, compte privé Free25) sont autorisés comme source de débit pour l'app Banque Migros TWINT.

Puis-je également enregistrer un compte pour lequel j'ai une procuration?

Cela est possible s'il s'agit d'un compte de transaction en CHF activé dans votre contrat d'e-banking.

Puis-je enregistrer une carte de crédit pour les débits dans l'App Banque Migros TWINT?

Non, à l'heure actuelle, il n'est pas possible d'enregistrer des cartes de crédit pour les transactions avec l'app Banque Migros TWINT.

Payer

Où est-il possible de payer avec TWINT?

Avec l'app Banque Migros TWINT, vous pouvez payer à la caisse, au restaurant, aux distributeurs automatiques, au parking et dans les boutiques en ligne et les applications. Le logo TWINT vous permet d'identifier les points d'acceptation.

Comment puis-je payer avec TWINT à la caisse ou au distributeur automatique?

Indiquez au personnel de caisse que vous souhaitez payer avec TWINT (non applicable au distributeur). Sur l'écran d'accueil de l'app Banque Migros TWINT, sélectionnez le bouton code QR, dirigez la caméra du smartphone vers le code QR affiché à l'écran du terminal de paiement et scannez-le. Lorsque vous avez configuré Apple Pay, il est fort probable que l'écran Apple Pay s'affiche et que vous deviez retourner manuellement dans l'app Banque Migros TWINT. TWINT travaille à l'amélioration de l'expérience utilisateur. Enfin, confirmez le montant. En cas de paiement sur un Beacon, vérifiez au préalable si la fonction Bluetooth de votre smartphone est activée. Sur l'écran d'accueil de l'app Banque Migros TWINT, sélectionnez le bouton Beacon, maintenez le smartphone sur le Beacon et confirmez le montant.

Comment payer dans une boutique en ligne ou une application?

Sélectionnez le mode de paiement TWINT dans la boutique en ligne ou dans l'application. Un code QR et un code numérique seront ensuite affichés. Ouvrez l'app Banque Migros TWINT, appuyez sur le bouton code QR sur l'écran de démarrage et scannez le code QR. Vous pouvez également saisir le code numérique.

Puis-je également payer avec l'app Banque Migros TWINT si je n'ai pas de réseau?

Un paiement sans accès au réseau mobile est possible aux caisses avec TWINT Beacon. Pour ce faire, veuillez activer la fonction Bluetooth de votre smartphone.

Puis-je également payer à l'étranger avec l'app Banque Migros TWINT?

Non, les paiements TWINT à l'étranger ne sont pas possibles pour le moment.

Puis-je payer en devises étrangères avec l'app Banque Migros TWINT?

Non, avec TWINT, vous ne pouvez payer qu'en CHF.

Est-il possible de valider automatiquement les paiements?

Oui, dans les paramètres, dans la rubrique «Sécurité», vous pouvez définir sous «Validation automatique» le montant maximum pour lequel vous souhaitez une validation automatique des paiements. Indépendamment de cela, les paiements dans les boutiques en ligne et dans les applications doivent toujours être validés.

Puis-je consulter mes transactions passées dans l'

Vous pouvez consulter à tout moment toutes vos transactions TWINT sous «Mouvements».

Pourquoi ne vois-je pas sous «Mouvements» ce que j'ai acheté exactement?

TWINT n'a pas de données détaillées sur vos achats. C'est pourquoi nous ne pouvons vous indiquer que le lieu d'achat et le montant dans l'app Banque Migros TWINT.

Puis-je utiliser les données sous «Mouvements» comme justificatif de garantie?

Non, les données ne constituent pas un justificatif de garantie et ne remplacent pas le ticket de caisse. Elles ne servent qu'à contrôler les dépenses.

Coupons, cartes de fidélité et cartes clients

Qu'est-ce qu'un coupon et comment en profiter?

Un coupon est un rabais ou un tarif préférentiel proposé directement par le commerçant dans l'app Banque Migros TWINT. Vous trouverez les coupons actuellement valables sous «Offres». Si vous souhaitez utiliser un coupon, appuyez sur «Activer». Ce n'est que comme cela que vous bénéficierez (en général automatiquement) du rabais lors de votre prochain paiement.

Qu'est-ce qu'une carte de fidélité et comment puis-je en profiter?

Il s'agit d'une carte de fidélité digitale que vous pouvez conserver directement dans l'app Banque Migros TWINT. Si vous payez avec l'app Banque Migros TWINT et que vous avez recueilli le nombre nécessaire de «tampons électroniques», le commerçant vous offre l'avantage correspondant.

Je ne veux pas de coupons ni de cartes de fidélité.

Que puis-je faire?

À la fin de l'inscription, vous choisissez si vous souhaitez bénéficier ou non d'offres spéciales de tiers et de la Banque Migros (option). Vous pouvez modifier ce paramètre à tout moment dans la rubrique «Paramètres» > «Offres de tiers». Après la désactivation, plus aucun coupon ni aucune carte de fidélité ne s'affichera sous «Offres».

Où puis-je enregistrer des cartes clients dans l'app Banque Migros TWINT?

Vous pouvez enregistrer vos cartes clients dans la rubrique «Cartes et pièces d'identité». L'enregistrement de la carte Cumulus n'est malheureusement pas possible actuellement. Veuillez par conséquent continuer de présenter votre carte Cumulus sous forme physique lors du paiement avec TWINT.

Mes cartes enregistrées s'affichent-elles automatiquement lors du paiement ou dois-je les présenter sur le smartphone?

En principe, le commerçant voit automatiquement les cartes, et vous bénéficiez des avantages correspondants lorsque vous payez avec l'app Banque Migros TWINT. Font exception les cartes qui doivent être présentées, c'est-à-dire sans mode de paiement direct. Veuillez les ouvrir dans l'app Banque Migros TWINT et les présenter.

Envoyer et demander de l'argent

Comment envoyer et demander de l'argent?

La transmission de paiements TWINT entre des utilisatrices et utilisateurs se fait en quelques secondes, c'est-à-dire en temps réel. Vous pouvez aussi bien envoyer de l'argent qu'en demander. Pour que le paiement soit déclenché, le/la destinataire de l'argent doit le confirmer. Jusqu'à ce moment-là, l'initiateur ou l'initiatrice peut retirer sa demande. Au besoin, il/elle peut également envoyer un rappel au / à la destinataire de la demande.

Pourquoi ne puis-je pas sélectionner de bénéficiaire?

Si vous n'avez pas autorisé l'app Banque Migros TWINT à accéder à votre liste de contacts, vous ne pouvez pas sélectionner de bénéficiaire parmi vos contacts. Pour autoriser l'accès, vous devez sélectionner l'app Banque Migros TWINT dans les paramètres de l'appareil et activer l'accès à vos contacts. Nous attirons également votre attention sur le fait que l'app Banque Migros TWINT n'accepte que les numéros de mobile suisses valables.

Puis-je envoyer de l'argent à une personne ou lui demander de l'argent si elle a une autre application TWINT?

Oui, vous pouvez le faire. Toutes les applications TWINT sont connectées entre elles.

Puis-je envoyer de l'argent à une personne ou lui demander de l'argent si elle n'a pas TWINT?

Vous pouvez envoyer de l'argent à une personne qui n'a pas l'app TWINT (ni l'app Banque Migros TWINT ni celle d'une autre banque). Le/la bénéficiaire reçoit, après votre accord, un SMS contenant une invitation à s'enregistrer sur TWINT pour recevoir le crédit. Vous pouvez également demander de l'argent à une personne qui n'a pas l'app TWINT (ni Banque Migros TWINT ni celle d'une autre banque). Cette personne reçoit, après votre accord, un SMS contenant une invitation à s'enregistrer sur TWINT pour accepter ou refuser la demande. Si le/la bénéficiaire ne s'inscrit pas dans les quatre jours à TWINT, le paiement ou la demande en suspens est automatiquement annulé(e).

J'ai plusieurs applications TWINT. Sur quelle application l'argent vient-il lorsque quelqu'un m'envoie un montant?

Si vous avez demandé de l'argent, vous pouvez recevoir l'argent avec l'app TWINT avec laquelle vous avez demandé le montant. Sinon, vous recevrez l'argent avec l'app TWINT que vous avez sélectionnée comme application par défaut dans ses paramètres. Vous pouvez modifier ces paramètres à tout moment dans l'app Banque Migros TWINT.

Suis-je informé(e) de la réception d'un paiement ou d'une demande?

Si vous avez activé les notifications pour l'app Banque Migros TWINT dans les paramètres de l'appareil, sous «Notifications», vous recevrez une notification.

Je n'ai pas reçu un paiement. Comment procéder?

Veillez contacter l'expéditrice ou l'expéditeur du paiement et lui demander de contacter sa banque. Vérifiez également si vous avez installé une seule app TWINT. Si vous utilisez plusieurs apps TWINT, les crédits sont envoyés par défaut sur la dernière app installée. L'utilisatrice ou l'utilisateur peut modifier la configuration dans l'app souhaitée sous «Recevoir de l'argent».

Le/la bénéficiaire dit ne pas avoir reçu mon paiement.

Comment procéder?

Veillez vérifier dans vos mouvements si votre envoi d'argent a bien été exécuté. Si tel est le cas, demandez au / à la bénéficiaire s'il/elle a installé plusieurs apps TWINT et s'il/elle a reçu la bonification sur un autre compte TWINT. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter le support Banque Migros TWINT.

Est-il possible d'annuler un envoi d'argent?

Vous ne pouvez malheureusement pas annuler un envoi d'argent. Néanmoins, vous pouvez tout simplement envoyer une demande du même montant à la personne concernée (bouton «Envoyer et demander», sélectionner «Demander de l'argent») et l'informer de l'erreur par un message. Si le/la bénéficiaire n'utilise pas encore

TWINT et ne s'est pas enregistré(e) dans les quatre jours, le paiement vous est automatiquement remboursé.

Est-il possible d'annuler une demande d'argent?

Oui, c'est possible. Vous pouvez retirer la demande dans la rubrique «Mouvements».

Stationner avec TWINT+

J'ai reçu une amende de stationnement qui, à mon avis, n'est pas justifiée. Que puis-je faire?

Dans l'app Banque Migros TWINT, vous trouverez la confirmation de paiement dans la rubrique «Mouvements». Veuillez contacter le service indiqué sur le justificatif de l'amende. Il vérifiera le processus de stationnement payé et décidera d'une éventuelle suppression de l'amende. La Banque Migros ou Digitalparking ne peuvent pas annuler des amendes.

Comment le contrôleur ou la contrôlease sait-il/elle que j'ai payé les frais de stationnement?

La personne dispose d'un appareil de contrôle connecté en ligne au système de Digitalparking. Cet appareil permet de scanner la plaque d'immatriculation du véhicule. Il est ainsi déterminé si les frais de stationnement ont été payés.

Comment puis-je prolonger une procédure de stationnement en cours?

La prolongation d'une procédure de stationnement en cours n'est pas autorisée.

Puis-je lancer une deuxième procédure de stationnement alors que la première est encore en cours d'exécution?

Non, c'est actuellement impossible.

Puis-je lancer une nouvelle procédure de stationnement immédiatement après la procédure précédente?

Non. Après la fin d'une procédure de stationnement, le véhicule doit être remis en circulation.

Comment puis-je mettre fin à une procédure de stationnement en cours prématurément?

Dans l'app Banque Migros TWINT, ouvrez la rubrique «Mouvements», puis tapez sur le paiement correspondant, puis sur «Détails de la commande». Ensuite, sélectionnez «Terminer le processus de stationnement».

Dois-je mettre quelque chose sur le véhicule (ticket de stationnement, disque de stationnement, etc.)?

Non, ce n'est pas nécessaire.

Combien de temps puis-je me garer?

La durée maximale de stationnement varie en fonction du parking et est indiquée à la fois sur le parcmètre et dans l'application.

Le paiement des frais de stationnement avec Banque Migros TWINT occasionne-t-il des frais supplémentaires?

En règle générale, les tarifs sont les mêmes que pour le parcmètre. Les opérateurs individuels qui facturent des suppléments pour l'utilisation des fonctions de Parkingpay le mentionnent de manière appropriée et explicite.

Ma batterie de smartphone était vide et je n'ai donc pas pu interrompre le processus de stationnement prématurément. Est-ce que je reçois quand même de l'argent?

Non, c'est actuellement impossible.

Puis-je payer en même temps mes frais de stationnement et les frais de stationnement d'une ou un collègue avec Banque Migros TWINT?

Non, vous ne pouvez pas payer deux frais de stationnement en même temps avec l'app Banque Migros TWINT.

J'aimerais avoir un reçu des frais de stationnement pour ma comptabilité. Est-ce possible?

Oui, c'est possible. Dans l'app Banque Migros TWINT, ouvrez la rubrique «Mouvements», puis tapez sur le paiement correspondant, puis sur «Détails de la commande». Tapez sur le symbole d'information en bas à droite, puis sur «Exporter les données» dans la rubrique «FAQ».

Sécurité

J'ai oublié mon code NIP et souhaite continuer à utiliser l'app Banque Migros TWINT. Que dois-je faire?

Veillez prendre contact avec le support Banque Migros TWINT au 0848 845 400 pour faire réinitialiser votre code NIP. Nous restons à votre disposition les jours ouvrables entre 8h00 et 17h30.

J'ai perdu mon smartphone ou on me l'a volé. Que dois-je faire?

Veillez contacter immédiatement le support Banque Migros TWINT au numéro de téléphone 0848 845 400 et faites bloquer votre compte Banque Migros TWINT. Si vous retrouvez votre smartphone, vous pouvez débloquer votre compte TWINT de la même manière. Nous restons à votre disposition les jours ouvrables entre 8h00 et 17h30.

Comment puis-je bloquer ou fermer mon compte Banque Migros TWINT?

Pour bloquer ou supprimer votre compte, veuillez prendre contact avec le support Banque Migros TWINT au 0848 845 400. Nous restons à votre disposition les jours ouvrables entre 8h00 et 17h30.

Mon accès à Banque Migros TWINT est bloqué. Que puis-je faire?

Veillez contacter le support Banque Migros TWINT au 0848 845 400 pour débloquer votre compte TWINT ou réinitialiser votre mot de passe. Nous restons à votre disposition les jours ouvrables entre 8h00 et 17h30.

Pourquoi TWINT souhaite-t-elle obtenir l'autorisation d'accéder, par exemple, à ma caméra ou aux contacts?

L'accès à la caméra est nécessaire à TWINT lors de la numérisation du code QR et si vous souhaitez joindre une photo lors de l'envoi de l'argent. L'accès à vos contacts est utilisé par TWINT pour la fonction «Envoyer de l'argent» afin d'afficher les contacts dans l'application. À partir d'Android 6, Android demande des informations sur votre emplacement afin que les paiements à la caisse (avec TWINT Beacon) soient possibles.

TWINT transmet-elle mes données à des tiers?

TWINT ne transmet jamais des données individuelles au fournisseur et/ou à des tiers. Exception: si vous l'acceptez explicitement, par exemple si vous enregistrez une carte client dans l'application TWINT. Cette solution a été discutée avec le responsable fédéral de la protection des données et des relations publiques (DFP) et jugée exemplaire.

TWINT utilise-t-elle mes données d'utilisation et mes informations de profil?

TWINT n'utilise ces données que si vous avez explicitement accepté dans l'app Banque Migros TWINT que vous souhaitez recevoir les offres de tiers. Cette solution a été discutée avec le responsable fédéral de la protection des données et des relations publiques (DFP) et jugée exemplaire. Si vous avez accepté l'utilisation, TWINT utilise les données d'utilisation et les informations de profil pour vous permettre d'afficher dans l'application des offres qui vous conviennent.