

## FAQ su TWINT della Banca Migros

Ultimo aggiornamento: aprile 2021

### Aspetti generali

#### Che cos'è TWINT e come funziona?

TWINT è il denaro contante digitale della Svizzera. Con TWINT potete inviare direttamente denaro ai vostri amici tramite lo smartphone, oppure riceverlo. Per gli acquisti negli shop online, nei negozi locali, al ristorante o per il parcheggio: con TWINT della Banca Migros pagate comodamente e in tutta sicurezza tramite smartphone usufruendo allo stesso tempo di interessanti vantaggi e sconti. Un'altra funzionalità pratica di TWINT: carte cliente, tessere membro, carte fedeltà e coupon possono essere salvati in formato digitale nell'app.

#### Perché ci sono diverse applicazioni di TWINT?

Molte banche svizzere offrono le loro app TWINT specifiche, un servizio che mettono a disposizione dei propri clienti.

#### Utilizzo TWINT ormai da tempo e ora ho scaricato l'app TWINT della Banca Migros. Perché non riesco ad accedere?

Per utilizzare l'app TWINT della propria banca occorre registrarsi. Deve farlo anche chi ha utilizzato finora l'app Prepaid TWINT. Non è possibile accedere all'app TWINT della Banca Migros con i dati di accesso usati fino a questo momento. Bisogna registrarsi nuovamente per poter utilizzare l'app TWINT della Banca Migros.

#### Quali sono le lingue disponibili?

L'app TWINT della Banca Migros è disponibile in tedesco, francese e italiano. L'app viene impostata automaticamente nella lingua impostata di default sullo smartphone. Se sul dispositivo è impostata una lingua non supportata, l'app viene visualizzata in lingua tedesca.

#### Quanto costa usare TWINT?

Il download e l'utilizzo dell'app TWINT della Banca Migros sono in linea di massima gratuiti. Sarà segnalato l'eventuale addebito di spese in uno shop online o direttamente in loco.

#### Cosa devo fare se l'app TWINT della Banca Migros non funziona?

Assicuratevi di essere online. L'app funziona solo se avete attivato la connessione Internet (WLAN) o la connessione dati mobile (ad es. 4G). Verificate che la versione dell'app sia aggiornata. In caso affermativo, chiudete l'app e spegnete lo smartphone. Quindi riavviate l'app TWINT della Banca Migros. Se il problema persiste, è possibile che sia in corso un intervento di manutenzione al sistema. In caso di problemi ricorrenti contattate il supporto TWINT della Banca Migros al numero 0848 845 400.

### Registrazione

#### Chi può utilizzare TWINT?

Possono utilizzare l'app TWINT della Banca Migros tutti coloro che hanno compiuto 12 anni e sono in possesso di uno smartphone (iPhone o Android) e di un numero di cellulare svizzero. Per la registrazione sono necessari un contratto e-banking attivo e in corso di validità, l'app e-banking della Banca Migros con notifiche push attivate e un conto di transazione personale o con procura.

#### Quali sono le limitazioni relative ai tipi di dispositivi e alle versioni del software?

Occorre uno smartphone con sistema operativo iOS (iPhone 5s o superiore e iOS 12.2 o superiore) o Android (versione 7.0 o superiore) e la funzione Bluetooth. Su [twint.ch](http://twint.ch) ([www.twint.ch/it/faq/con-quali-smartphone-o-tablet-non-funziona-twint/](http://www.twint.ch/it/faq/con-quali-smartphone-o-tablet-non-funziona-twint/)) sono indicati altri dispositivi con i quali non è possibile utilizzare TWINT della Banca Migros.

#### Come posso registrarmi nell'app TWINT della Banca Migros?

Scaricate l'app TWINT della Banca Migros dall'App Store (Apple iOS) o dal Google Play Store (Android) e seguite le istruzioni.

#### Perché non ho ricevuto un codice di attivazione tramite SMS?

Verificate i seguenti punti:

- Avete inserito correttamente il vostro numero di cellulare?
- Avete attivato una connessione Internet o una connessione dati mobile?
- La ricezione del codice di attivazione è bloccata dalle impostazioni dell'iPhone?

#### Perché viene inviata una lettera di attivazione?

La conclusione della registrazione mediante scansione del codice QR riportato sulla lettera di attivazione rappresenta una verifica di sicurezza avanzata. Riceverete la lettera per posta circa tre giorni dopo avere effettuato la registrazione. In questo modo ci accertiamo che siate effettivamente la persona che si è registrata su TWINT della Banca Migros. Con questo passaggio vengono autorizzati i vostri limiti personali e l'utilizzo futuro del vostro account TWINT. Una volta trascorso il termine di attivazione di 30 giorni a decorrere dalla registrazione, l'account TWINT viene bloccato. In questo caso dovrete nuovamente registrarvi (cancellare l'app e scaricarla di nuovo) poiché non è possibile effettuare lo sblocco.

#### Cosa devo fare se cambio il numero di cellulare?

Purtroppo al momento non è possibile cambiare il numero di cellulare dopo la registrazione. Dovete richiedere la cancellazione del vostro account TWINT tramite il Supporto TWINT della Banca Migros contattando il numero 0848 845 400 ed effettuare una nuova registrazione.

## **Posso utilizzare l'app TWINT della Banca Migros su più dispositivi?**

Il vostro account TWINT della Banca Migros non può essere utilizzato simultaneamente su più di un dispositivo. Vi consigliamo di utilizzare TWINT della Banca Migros su un solo dispositivo. In caso di sostituzione del dispositivo, dopo aver effettuato il download di TWINT della Banca Migros sul nuovo dispositivo, selezionate «Login» per registrarvi con il vostro account attuale.

## **Quali conti possono essere utilizzati nell'app TWINT della Banca Migros?**

Come fonte di addebito per l'app TWINT della Banca Migros sono consentiti i conti di transazione in CHF (in particolare il conto privato, il conto privato Migros, il conto Premium, il conto corrente, il conto privato Free25).

## **Posso anche registrare un conto per il quale ho una procura?**

È possibile se si tratta di un conto di transazione in CHF che è stato attivato nel vostro contratto e-banking.

## **Posso registrare una carta di credito per gli addebiti nell'app TWINT della Banca Migros?**

No, al momento non è possibile registrare carte di credito per le transazioni con l'app TWINT della Banca Migros.

## *Pagare*

### **Dove posso pagare con TWINT?**

Con l'app TWINT della Banca Migros potete pagare comodamente alle casse dei negozi, ai distributori automatici, nei ristoranti, nei parcheggi nonché negli shop online e negli app store. I punti di accettazione sono contrassegnati dal logo TWINT.

### **Come posso pagare alla cassa del negozio o allo sportello automatico con TWINT?**

Comunicare al personale di cassa che desiderate pagare con TWINT (non ce n'è bisogno allo sportello automatico). Nella schermata iniziale dell'app TWINT della Banca Migros selezionate il pulsante Codice QR, inquadrare con la fotocamera dello smartphone il codice QR sullo schermo del terminale di pagamento e scansionatelo. Se avete impostato Apple Pay, è molto probabile che venga visualizzata la schermata Apple Pay, dovrete ritornare manualmente all'app TWINT della Banca Migros. TWINT sta lavorando per migliorare l'esperienza degli utenti in proposito. Infine confermate l'importo. Se pagate con un cosiddetto beacon, accertatevi prima che la funzione Bluetooth del vostro smartphone sia attivata. Nella schermata iniziale dell'app TWINT della Banca Migros selezionate il pulsante beacon, tenete lo smartphone davanti al beacon e confermate l'importo.

### **Come posso pagare nello shop online o nell'app store?**

Nello shop online o nell'app store selezionate il tipo di pagamento TWINT. Quindi vengono visualizzati un codice QR e un codice numerico. Aprite l'app TWINT della Banca Migros, premete il

pulsante Codice QR sulla schermata iniziale e scansionate il codice QR. In alternativa è possibile inserire il codice numerico.

### **Posso pagare con TWINT della Banca Migros anche se non ho alcuna ricezione mobile?**

Sì, alle casse dotate di beacon TWINT è possibile effettuare un pagamento anche senza ricezione mobile. A tal fine attivate la funzione Bluetooth sul vostro smartphone.

### **Posso pagare con TWINT della Banca Migros anche all'estero?**

No, al momento non è possibile effettuare pagamenti TWINT all'estero.

### **Posso pagare con TWINT della Banca Migros in valute estere?**

No, con TWINT potete pagare solo in CHF.

### **Posso autorizzare i pagamenti anche automaticamente?**

Sì, alla voce di menu «Sicurezza», nelle impostazioni, è possibile stabilire su «Autorizzazione automatica» fino a che importo si desidera autorizzare i pagamenti in automatico. I pagamenti negli shop online e negli app store devono continuare ad essere autorizzati indipendentemente da questa impostazione.

### **Nell'app TWINT della Banca Migros posso visualizzare le transazioni effettuate sinora?**

Sì, alla voce «Movimenti» potete visualizzare in qualsiasi momento le vostre transazioni TWINT.

### **Perché alla voce «Movimenti» non vedo cosa ho comprato esattamente?**

TWINT non ha dati dettagliati degli acquisti effettuati. Per questo motivo nell'app TWINT della Banca Migros è possibile visualizzare solo il luogo di acquisto e l'importo.

### **Posso utilizzare i dati indicati alla voce «Movimenti» come ricevuta di garanzia?**

No, i dati non costituiscono una ricevuta di garanzia né sostituiscono lo scontrino. Servono unicamente a controllare le spese.

## *Coupon, carte fedeltà e carte clienti*

### **Che cos'è un coupon e come posso usufruirne?**

Un coupon è uno sconto o un prezzo conveniente offerto da un commerciante direttamente nell'app TWINT della Banca Migros. I coupon attualmente validi sono indicati alla voce «Coupon». Se si desidera utilizzare un coupon, premere il pulsante «attiva». Solo così si potrà usufruire del rispettivo sconto al successivo pagamento (di solito automaticamente).

### **Cos'è una carta fedeltà e come posso usufruirne?**

Una carta fedeltà è una carta di raccolta timbri digitale che si può conservare direttamente nell'app TWINT della Banca Migros. Chi paga con TWINT della Banca Migros e raggiunge il numero

necessario di «timbri elettronici», ottiene dal commerciante un corrispondente vantaggio.

## **Non desidero ricevere coupon e carte fedeltà.**

### **Che cosa posso fare?**

Al termine della registrazione si può stabilire se usufruire o meno di offerte speciali di terzi e della Banca Migros (il cosiddetto opt-in). Questa impostazione può essere modificata in qualsiasi momento alla voce di menu «Impostazioni» > «Offerte di terzi». Effettuata la disattivazione, alla voce «Coupon» non verranno più visualizzati coupon e carte fedeltà.

## **Dove posso registrare le carte clienti in TWINT della Banca Migros?**

Alla voce di menu «Tessere e documenti identificativi» potete registrare le vostre carte clienti. Purtroppo al momento non è possibile registrare la carta Cumulus. Pertanto vogliate presentare la vostra carta Cumulus in forma fisica al momento del pagamento con TWINT.

## **Le mie carte registrate vengono visualizzate automaticamente al momento del pagamento oppure devo esibirle sullo smartphone?**

In linea di principio le carte vengono mostrate al commerciante e si usufruisce automaticamente dei rispettivi vantaggi pagando con l'app TWINT della Banca Migros. Un'eccezione è costituita dalle carte da esibire, quindi senza processo di pagamento diretto. Apritele nell'app TWINT della Banca Migros ed esibitele.

## *Inviare e richiedere denaro*

### **Come posso inviare e richiedere denaro?**

La trasmissione dei pagamenti TWINT da utente a utente avviene in pochi secondi. È possibile sia inviare che richiedere importi di denaro. Per poter avviare il pagamento, il beneficiario deve confermarlo. Fino a quel momento, chi ha avviato l'operazione può annullare la richiesta. All'occorrenza può anche inviare un promemoria al beneficiario della richiesta.

### **Perché non riesco a selezionare i beneficiari?**

Se non si consente all'app TWINT della Banca Migros di accedere ai propri contatti, questi non potranno essere visualizzati per la selezione. Per garantire l'accesso, dovete selezionare l'app TWINT della Banca Migros nelle impostazioni del dispositivo e attivare l'accesso ai contatti. Tenete inoltre presente che TWINT della Banca Migros accetta solo numeri di cellulari svizzeri validi.

### **Posso inviare denaro o chiedere denaro a una persona che ha un'altra applicazione TWINT?**

Sì, si può. Tutte le app TWINT sono collegate tra loro.

### **Posso inviare denaro o chiedere denaro a una persona che non ha TWINT?**

È possibile inviare del denaro a una persona che non dispone dell'app TWINT (non è in possesso di TWINT della Banca Migros o

di un'app TWINT di un'altra banca). Con il vostro consenso, al destinatario viene inviato un SMS con l'invito a registrarsi su TWINT per ricevere l'accredito. È possibile anche richiedere del denaro a una persona che non è in possesso dell'app TWINT (che non ha TWINT della Banca Migros o un'app TWINT di un'altra banca). Con il rilascio del vostro consenso, a questa persona viene inviato un SMS con l'invito a registrarsi su TWINT per accettare o respingere la richiesta. Se il destinatario non si registra in TWINT entro quattro giorni, il pagamento in sospeso o la richiesta vengono automaticamente stornati.

## **Ho diverse app TWINT. Su quale app viene accreditato il denaro se qualcuno mi invia un importo?**

Se avete richiesto denaro, riceverete il denaro con l'app TWINT con la quale avete richiesto l'importo. Altrimenti il denaro vi perverrà con l'app TWINT che avete scelto come app standard nelle vostre impostazioni. Potete modificare queste impostazioni in qualsiasi momento nell'app TWINT della Banca Migros.

## **Sarò avvisato/a se ho ricevuto un pagamento o una richiesta?**

Se nelle impostazioni del dispositivo con l'app TWINT della Banca Migros avete attivato gli avvisi alla voce «Notifiche», riceverete il corrispondente messaggio.

## **Non mi è arrivato un pagamento. Come devo procedere?**

Contattate il mittente del pagamento e chiedetegli/le di contattare la propria banca. Controllate inoltre se voi stessi avete installato una sola app TWINT. Se utilizzate diverse app TWINT, gli accrediti vengono effettuati di default sull'ultima app installata. L'utente può evitare questo problema modificando le impostazioni dell'app che desidera utilizzare alla voce «Ricevi denaro».

## **Il/La destinatario/a dice di non aver ricevuto il mio pagamento. Come devo procedere?**

Controllate nei movimenti se l'invio del denaro è stato effettivamente eseguito. In caso affermativo, chiedete al/la destinatario/a se ha installato diverse app TWINT e quindi ha ricevuto l'accredito su un altro account TWINT. In caso negativo contattate il Supporto TWINT della Banca Migros.

## **È possibile annullare un invio di denaro?**

Purtroppo gli invii di denaro non possono essere stornati. Potete però inviare alla persona interessata una richiesta di versamento dello stesso importo (selezionare pulsante «Inviare e richiedere», «Richiedere denaro») informandola dell'errore con un messaggio. Se il/la destinatario/a non è ancora un utente TWINT e non si è registrato/a al termine di quattro giorni, il pagamento vi viene riaccreditato automaticamente.

## **È possibile annullare una richiesta di denaro?**

Sì, è possibile. Potete ritirare la richiesta alla voce di menu «Movimenti».

## *Parcheeggiare con TWINT+*

**Mi è pervenuta una multa per mancato pagamento del parcheggio che, a mio parere, non è giustificata. Che cosa posso fare?**

Alla voce di menu «Movimenti» dell'app TWINT della Banca Migros trovate la conferma di pagamento. Contattate l'ufficio indicato sulla ricevuta della multa. Sarà quest'ufficio a verificare l'avvenuto pagamento del parcheggio e a deliberare l'eventuale annullamento della multa. La Banca Migros o Digitalparking non possono annullare le multe.

**Come fa il controllore a sapere che ho pagato la tariffa di parcheggio?**

La persona addetta al controllo dispone di un apparecchio di controllo collegato online al sistema di Digitalparking. Questo dispositivo permette di scansionare le targhe dei veicoli e quindi di appurare l'avvenuto pagamento della tariffa di parcheggio.

**Come posso prolungare un parcheggio in corso?**

Non è consentito prolungare un parcheggio in corso.

**Posso iniziare un secondo parcheggio mentre il primo è ancora in corso?**

No, al momento non è possibile.

**Posso iniziare un nuovo parcheggio subito dopo la fine di quello in corso?**

No. Al termine di un parcheggio, il veicolo deve essere rimesso in circolazione.

**Come faccio a terminare un parcheggio in corso prima del tempo previsto?**

Aprirete il menu «Movimenti» dell'app TWINT della Banca Migros, cliccate sul pagamento corrispondente e quindi su «Mostrare dettagli». A questo punto selezionate «Interruzione parcheggio».

**Devo esporre qualcosa sul veicolo (tagliando del parcheggio, disco orario, ecc.)?**

No, non è necessario.

**Per quanto tempo posso parcheggiare?**

A seconda del parcheggio, la durata massima del parcheggio varia e viene indicata sia sul parchimetro che nell'app.

**Ci sono costi aggiuntivi per chi paga la tariffa di parcheggio con TWINT della Banca Migros?**

Di norma si applicano le stesse tariffe applicate con il parchimetro. Previa una corrispondente indicazione esplicita, singoli operatori applicano supplementi per l'uso delle funzioni di Parkingpay.

**La batteria del mio smartphone era scarica e quindi non sono riuscito/a a terminare anticipatamente il processo di parcheggio. Ottengo comunque un rimborso?**

No, al momento non è possibile.

**Posso pagare contemporaneamente la mia tariffa di parcheggio e la tariffa di parcheggio di una collega o di un collega con TWINT della Banca Migros?**

No, non si possono pagare due tariffe di parcheggio contemporaneamente con TWINT della Banca Migros.

**Per la mia contabilità personale avrei bisogno della ricevuta della tariffa di parcheggio. Si può ottenere?**

Sì, si può. Aprirete il menu «Movimenti» dell'app TWINT della Banca Migros, cliccate sul pagamento corrispondente e quindi su «Mostrare dettagli». Cliccate sul simbolo delle informazioni in basso a destra e poi nella rubrica «FAQ» su «Esportare dati».

## *Sicurezza*

**Ho dimenticato il mio PIN e vorrei continuare a utilizzare TWINT della Banca Migros. Che cosa devo fare?**

Contattate il supporto TWINT della Banca Migros al numero 0848 845 400 per richiedere la reimpostazione del vostro PIN. Siamo a vostra disposizione ogni giorno lavorativo dalle ore 8.00 alle 17.30.

**Ho smarrito il mio smartphone o me l'hanno rubato.**

**Che cosa devo fare?**

Contattate immediatamente il supporto TWINT della Banca Migros al numero 0848 845 400 e richiedete di bloccare il vostro account TWINT della Banca Migros. Se ritrovate il vostro smartphone, potete sbloccare nuovamente il vostro account TWINT seguendo lo stesso procedimento. Siamo a vostra disposizione ogni giorno lavorativo dalle ore 8.00 alle 17.30.

**Come posso bloccare o chiudere il mio account TWINT della Banca Migros?**

Per bloccare o chiudere l'account, contattate il supporto TWINT della Banca Migros al numero 0848 845 400. Siamo a vostra disposizione ogni giorno lavorativo dalle ore 8.00 alle 17.30.

**Il mio accesso a TWINT della Banca Migros è bloccato.**

**Che cosa posso fare?**

Contattate il supporto TWINT della Banca Migros al numero 0848 845 400 per sbloccare il vostro account TWINT o reimpostare la vostra password. Siamo a vostra disposizione ogni giorno lavorativo dalle ore 8.00 alle 17.30.

**Perché TWINT chiede un'autorizzazione per accedere, ad es., alla mia fotocamera o ai contatti?**

TWINT deve poter accedere alla fotocamera per la scansione del codice QR e se si desidera allegare una foto nell'invio di denaro. TWINT utilizza l'accesso ai contatti per la funzione «Invia denaro» in modo che i contatti possano essere visualizzati nell'app. A partire da Android 6, Android richiede informazioni sulla vostra posizione per poter effettuare pagamenti alla cassa (con beacon TWINT).

## **TWINT cede i miei dati a terzi?**

TWINT non cede mai i dati individuali a provider e/o a terzi.

Eccezione: se acconsentite esplicitamente, ad es. se registrate una carta cliente nell'app TWINT. Questa soluzione è stata discussa con l'incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) e giudicata esemplare.

## **TWINT fa uso dei miei dati di utilizzo e delle informazioni del mio profilo?**

TWINT utilizza questi dati solo se nell'app TWINT della Banca Migros avete esplicitamente dichiarato che desiderate ricevere le offerte di terzi. Questa soluzione è stata discussa con l'incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) e giudicata esemplare. Se avete acconsentito all'uso, TWINT utilizza i dati di utilizzo e le informazioni del profilo per mostrarvi nell'app le offerte più adatte a voi.