

## FAQ zu Migros Bank TWINT

Stand: April 2021

### Allgemein

#### Was ist TWINT und wie funktioniert es?

TWINT ist das digitale Bargeld der Schweiz. Mit TWINT können Sie Ihren Freund\*innen direkt Geldbeträge aufs Smartphone senden oder von ihnen anfordern. Ob beim Einkaufen im Onlineshop, im Geschäft vor Ort, im Restaurant oder beim Parkieren: Mit Migros Bank TWINT bezahlen Sie bequem und sicher mit dem Smartphone und profitieren gleichzeitig von attraktiven Vorteilen und Rabatten. Eine weitere praktische Funktion von TWINT: Kundenkarten, Mitgliederausweise, Stempelkarten und Coupons hinterlegen Sie digital in der App.

#### Warum gibt es verschiedene Apps von TWINT?

Viele Schweizer Banken bieten eigene TWINT Apps an und stellen ihren Kund\*innen diesen Service zur Verfügung.

#### Ich nutze TWINT schon länger und habe nun die Migros Bank TWINT App heruntergeladen. Warum kann ich mich nicht anmelden?

Wenn Sie die TWINT App Ihrer Bank nutzen möchten, ist eine Registrierung nötig. Auch dann, wenn Sie bisher die TWINT Prepaid App genutzt haben. Es ist nicht möglich, sich mit den bisherigen Zugangsdaten in der Migros Bank TWINT App anzumelden. Registrieren Sie sich bitte erneut, damit Sie die Migros Bank TWINT App nutzen können.

#### Welche Sprachen stehen zur Verfügung?

Migros Bank TWINT ist in Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar. Die App wird automatisch auf die Sprache gesetzt, die auf dem Smartphone standardmässig eingestellt ist. Wenn das Gerät auf eine nicht unterstützte Sprache eingestellt sein sollte, wird die deutsche Version angezeigt.

#### Welche Kosten fallen bei der Verwendung von TWINT an?

Der Download sowie der Einsatz der Migros Bank TWINT App sind grundsätzlich kostenlos. Sollten vor Ort oder im Onlineshop Kosten anfallen, wäre dies entsprechend gekennzeichnet.

#### Was muss ich tun, wenn die Migros Bank TWINT App nicht funktioniert?

Überprüfen Sie, ob Sie online sind. Die App funktioniert nur, wenn Sie entweder Ihre Internetverbindung (WLAN) oder Ihre mobile Datenverbindung (bspw. 4G) aktiviert haben. Prüfen Sie, ob die App-Version aktuell ist. Ist dies der Fall, dann schliessen Sie die App und schalten Sie das Smartphone aus. Starten Sie danach die Migros Bank TWINT App erneut. Besteht das Problem weiterhin, kann es sein, dass gerade eine Wartung des Systems stattfindet. Bei wiederholten Problemen kontaktieren Sie bitte den Migros Bank TWINT-Support unter der Telefonnummer 0848 845 400.

### Registrieren

#### Wer kann TWINT nutzen?

Alle Personen ab 12 Jahren mit einem Smartphone (iPhone oder Android) und einer Schweizer Mobilnummer können die Migros Bank TWINT App nutzen. Für die Registrierung benötigen Sie einen aktiven und gültigen E-Banking-Vertrag, die Migros Bank E-Banking App mit aktivierten Push-Benachrichtigungen und ein persönliches oder bevollmächtigtes Transaktionskonto.

#### Welche Einschränkungen bestehen bei Gerätetypen und Softwareversionen?

Sie benötigen ein Smartphone mit Betriebssystem iOS (ab iPhone 5s und iOS 12.2) oder Android (ab Version 7.0) und Bluetooth-Funktion. Auf [twint.ch](http://twint.ch) ([www.twint.ch/faq/mit-welchen-smartphones-oder-tablets-funktioniert-twint-nicht](http://www.twint.ch/faq/mit-welchen-smartphones-oder-tablets-funktioniert-twint-nicht)) finden Sie weitere Geräte, mit denen Migros Bank TWINT nicht genutzt werden kann.

#### Wie kann ich mich für Migros Bank TWINT registrieren?

Laden Sie die Migros Bank TWINT App im App Store (Apple iOS) oder Google Play Store (Android) herunter und folgen Sie den Anweisungen.

#### Warum habe ich keinen Aktivierungscode per SMS erhalten?

Überprüfen Sie folgende Punkte:

- Haben Sie Ihre Mobilnummer korrekt eingegeben?
- Haben Sie eine Internetverbindung oder mobile Datenverbindung aktiviert?
- Ist der Empfang des Aktivierungscode durch iPhone-Einstellungen blockiert?

#### Wieso erhalte ich einen Aktivierungsbrief?

Der Abschluss der Registrierung mittels Scannen des QR-Codes auf dem Aktivierungsbrief dient einer erhöhten Sicherheitsprüfung. Den Aktivierungsbrief erhalten Sie innert ca. drei Arbeitstagen nach Ihrer Registrierung per Post. So stellen wir sicher, dass Sie effektiv die Person sind, die sich für Migros Bank TWINT registriert hat. Durch diesen Schritt werden Ihre persönlichen Limiten freigegeben und die Weiternutzung Ihres TWINT-Kontos wird ermöglicht. Falls die 30-tägige Aktivierungsfrist ab Registrierungszeitpunkt verstreicht, wird Ihr TWINT-Konto gesperrt. Sie müssen sich in diesem Fall nochmals neu registrieren (App löschen und neu herunterladen), da eine Entsperrung nicht möglich ist.

#### Was muss ich tun, wenn ich eine neue Mobilnummer habe?

Leider ist eine Mutation der Mobilnummer nach der Registrierung aktuell nicht möglich. Bitte lassen Sie Ihr TWINT-Konto über den Migros Bank TWINT Support unter der Nummer 0848 845 400 löschen und registrieren Sie sich neu.

## **Kann ich die Migros Bank TWINT App auf mehreren Geräten nutzen?**

Ihr Migros-Bank-TWINT-Konto kann nicht simultan auf mehreren Geräten genutzt werden. Wir empfehlen Ihnen, Migros Bank TWINT jeweils nur auf einem Gerät zu benutzen. Bei einem Gerätewechsel müssen Sie nach dem Download von Migros Bank TWINT auf dem neuen Gerät «Einloggen» wählen, um sich mit Ihrem bestehenden Account anzumelden.

## **Welche Konten können in der Migros Bank TWINT App genutzt werden?**

Als Belastungsquelle für die Migros Bank TWINT App sind Transaktionskonten in CHF (insbesondere Privatkonto, M-Privatkonto, Premiumkonto, Kontokorrent, Privatkonto Free25) zugelassen.

## **Kann ich auch ein Konto hinterlegen, für das ich eine Vollmacht habe?**

Das ist möglich, wenn es sich um ein Transaktionskonto in CHF handelt, das in Ihrem E-Banking-Vertrag aufgeschaltet ist.

## **Kann ich eine Kreditkarte für die Belastungen in der Migros Bank TWINT App hinterlegen?**

Nein, zum aktuellen Zeitpunkt können keine Kreditkarten für Transaktionen mit der Migros Bank TWINT App hinterlegt werden.

## *Bezahlen*

### **Wo kann ich mit TWINT bezahlen?**

Mit der Migros Bank TWINT App können Sie an der Ladenkasse, in Restaurants, an Automaten, beim Parkieren sowie in Online- und App-Shops bezahlen. Die Akzeptanzstellen erkennen Sie am TWINT-Logo.

### **Wie kann ich an der Ladenkasse oder am Automaten mit TWINT bezahlen?**

Teilen Sie dem Kassenspersonal mit, dass Sie mit TWINT bezahlen möchten (entfällt am Automaten). Wählen Sie auf dem Startbildschirm der Migros Bank TWINT App den QR-Code-Button, richten Sie die Smartphone-Kamera auf den QR-Code auf dem Bildschirm des Zahlterminals und scannen Sie diesen. Wenn Sie Apple Pay eingerichtet haben, wird dabei mit grosser Wahrscheinlichkeit der Apple Pay-Screen angezeigt und Sie müssen manuell in die Migros Bank TWINT App zurückkehren. TWINT arbeitet hierzu an einem besseren Nutzererlebnis. Zum Schluss bestätigen Sie den Betrag. Bei einer Bezahlung an einem sogenannten Beacon überprüfen Sie vorgängig, ob die Bluetooth-Funktion Ihres Smartphones aktiviert ist. Wählen Sie auf dem Startbildschirm der Migros Bank TWINT App den Beacon-Button, halten Sie das Smartphone an den Beacon und bestätigen Sie den Betrag.

### **Wie kann ich im Online- oder App-Shop bezahlen?**

Wählen Sie im Online- oder App-Shop die Zahlungsart TWINT. Nachfolgend werden Ihnen ein QR-Code sowie ein Zahlencode angezeigt. Öffnen Sie die Migros Bank TWINT App, drücken Sie den

QR-Code-Button auf dem Startbildschirm und scannen Sie den QR-Code. Alternativ können Sie den Zahlencode eingeben.

## **Kann ich mit Migros Bank TWINT auch bezahlen, wenn ich keinen Mobilfunkempfang habe?**

An Kassen mit TWINT Beacon ist auch eine Zahlung ohne Mobilfunkempfang möglich. Aktivieren Sie dazu bitte die Bluetooth-Funktion auf Ihrem Smartphone.

## **Kann ich mit Migros Bank TWINT auch im Ausland bezahlen?**

Nein, TWINT-Zahlungen im Ausland sind momentan nicht möglich.

## **Kann ich mit Migros Bank TWINT in ausländischen Währungen bezahlen?**

Nein, mit TWINT können Sie nur in CHF bezahlen.

## **Kann ich Zahlungen auch automatisch freigeben?**

Ja, in den Einstellungen unter dem Menüpunkt «Sicherheit» können Sie unter «Automatische Freigabe» festlegen, bis zu welchem Betrag Sie Zahlungen automatisch freigeben möchten. Zahlungen in Online- und App-Shops müssen unabhängig davon weiterhin freigegeben werden.

## **Kann ich in meiner Migros Bank TWINT App meine bisherigen Transaktionen einsehen?**

Ja, Sie können unter dem Menüpunkt «Bewegungen» jederzeit Ihre TWINT-Transaktionen einsehen.

## **Warum sehe ich unter «Bewegungen» nicht, was ich genau eingekauft habe?**

TWINT hat keine detaillierten Daten von Ihren Einkäufen. Deshalb können wir Ihnen in der Migros Bank TWINT App nur den Einkaufsort und den Betrag anzeigen.

## **Kann ich die Angaben unter «Bewegungen» als Garantiebeleg verwenden?**

Nein, die Angaben sind kein Garantiebeleg und kein Ersatz für den Kassenzettel. Sie dienen lediglich zur Kontrolle der Ausgaben.

## *Coupons, Stempel- und Kundenkarten*

### **Was ist ein Coupon und wie kann ich davon profitieren?**

Ein Coupon ist ein Rabatt oder Preisvorteil, den ein Händler Ihnen direkt in der Migros Bank TWINT App anbietet. Sie finden die aktuell gültigen Coupons unter «Angebote». Wenn Sie einen Coupon nutzen möchten, tippen Sie auf «aktivieren». Nur so profitieren Sie bei der nächsten Zahlung (meist automatisch) vom entsprechenden Rabatt.

### **Was ist eine Stempelkarte und wie kann ich davon profitieren?**

Eine Stempelkarte ist eine digitale Sammelkarte, die Sie direkt in der Migros Bank TWINT App aufbewahren können. Wenn Sie mit Migros Bank TWINT bezahlen und die nötige Anzahl

«elektronischer Stempel» gesammelt haben, bekommen Sie vom Händler bzw. von der Händlerin den entsprechenden Vorteil.

## **Ich möchte keine Coupons und Stempelkarten haben.**

### **Was kann ich tun?**

Sie legen zum Schluss der Registrierung fest, ob Sie von Sonderangeboten von Dritten und der Migros Bank profitieren wollen oder nicht (sogenanntes Opt-in). Diese Einstellung können Sie zu jedem Zeitpunkt unter dem Menüpunkt «Einstellungen» > «Angebote von Dritten» ändern. Nach der Deaktivierung werden Ihnen unter «Angebote» keine Coupons und Stempelkarten mehr angezeigt.

## **Wo kann ich Kundenkarten bei Migros Bank TWINT hinterlegen?**

Unter dem Menüpunkt «Karten und Ausweise» können Sie Ihre Kundenkarten hinterlegen. Die Hinterlegung der Cumulus-Karte ist aktuell leider nicht möglich. Bitte weisen Sie Ihre Cumulus-Karte beim Bezahlen mit TWINT deshalb weiterhin in physischer Form vor.

## **Werden meine hinterlegten Karten beim Bezahlen automatisch angezeigt oder muss ich sie auf dem Smartphone vorweisen?**

Grundsätzlich werden Ihre Karten dem Händler angezeigt und Sie profitieren automatisch von den entsprechenden Vorteilen, wenn Sie mit Migros Bank TWINT bezahlen. Eine Ausnahme sind die Karten zum Vorzeigen, also ohne direkten Bezahlvorgang. Öffnen Sie diese bitte in der Migros Bank TWINT App und weisen Sie sie vor.

## *Geld senden und anfordern*

### **Wie kann ich Geld senden und anfordern?**

Das Übermitteln von TWINT-Zahlungen von Nutzer\*in zu Nutzer\*in geschieht innerhalb von wenigen Sekunden. Geldbeträge können sowohl gesendet als auch angefordert werden. Damit die Zahlung ausgelöst wird, muss der/die Geldempfänger\*in diese bestätigen. Bis zu diesem Zeitpunkt kann der/die Initiator\*in seine/ihre Forderung zurückziehen. Er/sie kann bei Bedarf auch eine Erinnerung an den/die Forderungsempfänger\*in versenden.

### **Weshalb kann ich keinen Empfänger auswählen?**

Falls Sie Migros Bank TWINT den Zugriff auf Ihre Kontakte nicht erlaubt haben, erscheinen Ihre Kontakte nicht zur Auswahl. Um den Zugriff zu gewährleisten, müssen Sie in den Geräteeinstellungen die Migros Bank TWINT App auswählen und den Zugriff auf Ihre Kontakte aktivieren. Bitte beachten Sie zudem, dass Migros Bank TWINT nur gültige Schweizer Mobilnummern akzeptiert.

### **Kann ich einer Person Geld senden oder von ihr Geld anfordern, wenn sie eine andere TWINT App hat?**

Ja, das können Sie. Alle TWINT Apps sind miteinander verbunden.

### **Kann ich einer Person Geld senden oder von ihr Geld anfordern, wenn sie kein TWINT hat?**

Sie können Geld an eine Person ohne TWINT App (kein Migros Bank TWINT und keine TWINT App einer anderen Bank) senden. Der/die Empfänger\*in erhält nach Ihrer Zustimmung ein SMS mit der Aufforderung, sich bei TWINT zu registrieren, um die Gutschrift zu erhalten. Ebenso können Sie Geld von einer Person ohne TWINT App (kein Migros Bank TWINT und keine TWINT App einer anderen Bank) anfordern. Diese Person erhält nach Ihrer Zustimmung ein SMS mit der Aufforderung, sich bei TWINT zu registrieren, um die Forderung zu akzeptieren oder abzulehnen. Wenn sich der/die Empfänger\*in nicht innerhalb von vier Tagen für TWINT anmeldet, wird die pendente Zahlung bzw. Forderung automatisch storniert.

### **Ich habe mehrere TWINT Apps. Auf welche App kommt das Geld, wenn mir jemand einen Betrag sendet?**

Falls Sie Geld angefordert haben, empfangen Sie das Geld mit der TWINT App, mit der Sie den Betrag angefordert haben. Ansonsten empfangen Sie das Geld mit derjenigen TWINT App, die Sie in deren Einstellungen als Standard-App gewählt haben. Sie können diese Einstellungen jederzeit in der Migros Bank TWINT App anpassen.

### **Werde ich benachrichtigt, wenn ich eine Zahlung oder Forderung erhalten habe?**

Falls Sie in den Geräteeinstellungen der Migros Bank TWINT App unter «Mitteilungen» Benachrichtigungen aktiviert haben, erhalten Sie eine entsprechende Nachricht.

### **Ich habe eine Zahlung nicht erhalten. Wie gehe ich vor?**

Kontaktieren Sie bitte den/die Absender\*in der Zahlung und bitten Sie diese\*n, Kontakt mit seiner/ihrer Bank aufzunehmen. Überprüfen Sie zudem, ob Sie nur eine TWINT App installiert haben. Falls Sie mehrere TWINT Apps verwenden, erfolgen Gutschriften standardmässig auf der zuletzt installierten App. Dies kann der/die Nutzer\*in in der gewünschten App in den Einstellungen unter «Geld empfangen» anpassen.

### **Der/die Empfänger\*in sagt, er/sie habe meine Zahlung nicht erhalten. Wie gehe ich vor?**

Bitte kontrollieren Sie in den Bewegungen, ob Ihre Geldsendung tatsächlich ausgeführt wurde. Falls ja, fragen Sie beim Empfänger bzw. der Empfängerin an, ob diese\*r mehrere TWINT Apps installiert und die Gutschrift auf einem anderen TWINT-Konto erhalten hat. Falls nicht, kontaktieren Sie bitte den Migros Bank TWINT Support.

### **Ist es möglich, eine Geldsendung rückgängig zu machen?**

Leider können Sie eine Geldsendung nicht stornieren. Sie können aber der betreffenden Person eine Anforderung desselben Geldbetrags senden (Button «Senden & anfordern», «Geld anfordern» auswählen) und sie mittels einer Mitteilung über den Irrtum informieren. Wenn der/die Empfänger\*in noch kein TWINT-Nutzer ist und sich nach vier Tagen nicht registriert hat, wird Ihnen die Zahlung automatisch wieder gutgeschrieben.

## **Ist es möglich, eine Geldanforderung rückgängig zu machen?**

Ja, dies ist möglich. Sie können die Anforderung unter dem Menüpunkt «Bewegungen» zurückziehen.

## *Parkieren mit TWINT+*

### **Ich habe eine Parkbusse erhalten, die meiner Meinung nach nicht gerechtfertigt ist. Was kann ich tun?**

In der Migros Bank TWINT App finden Sie im Menüpunkt «Bewegungen» die Zahlungsbestätigung. Melden Sie sich bitte bei der auf dem Bussenbeleg aufgeführten Stelle. Sie wird den bezahlten Parkvorgang überprüfen und über eine allfällige Aufhebung der Busse entscheiden. Die Migros Bank oder Digitalparking können keine Bussen aufheben.

### **Woher weiss der/die Kontrolleur\*in, dass ich die Parkgebühr bezahlt habe?**

Der/die Kontrolleur\*in verfügt über ein Kontrollgerät, das online mit dem System von Digitalparking verbunden ist. Mit diesem Gerät wird das Kennzeichen des Fahrzeugs gescannt. So wird festgestellt, ob die Parkgebühr bezahlt wurde.

### **Wie kann ich einen laufenden Parkvorgang verlängern?**

Die Verlängerung eines laufenden Parkvorgangs ist nicht gestattet.

### **Darf ich einen zweiten Parkvorgang starten, während der erste noch am Laufen ist?**

Nein, dies ist nicht möglich.

### **Darf ich nach dem Ende eines Parkvorgangs sofort den nächsten starten?**

Nein. Nach dem Ende eines Parkvorgangs muss das Fahrzeug wieder in den Verkehr gesetzt werden.

### **Wie kann ich einen laufenden Parkvorgang frühzeitig beenden?**

Öffnen Sie in der Migros Bank TWINT App den Menüpunkt «Bewegungen», tippen Sie auf die entsprechende Zahlung und dann auf «Bestelldetails». Danach wählen Sie «Parkvorgang beenden».

### **Muss ich am Fahrzeug etwas anbringen (Parkzettel, Parkscheibe etc.)?**

Nein, dies ist nicht nötig.

### **Wie lange darf ich parkieren?**

Je nach Parkplatz ist die maximale Parkdauer unterschiedlich und wird sowohl an der Parkuhr wie auch in der App ausgewiesen.

### **Entstehen zusätzliche Kosten, wenn ich die Parkgebühr mit Migros Bank TWINT bezahle?**

In der Regel gelten dieselben Tarife wie bei der Parkuhr. Mit entsprechendem und ausdrücklichem Hinweis erheben einzelne Betreiber\*innen für die Benutzung der Parkingpay-Funktionen Zuschläge.

### **Mein Smartphone-Akku war leer und ich konnte deshalb den Parkvorgang nicht vorzeitig beenden. Erhalte ich trotzdem Geld zurück?**

Nein, dies ist nicht möglich.

### **Kann ich gleichzeitig meine Parkgebühr sowie die Parkgebühr einer Kollegin oder eines Kollegen mit Migros Bank TWINT bezahlen?**

Nein, Sie können nicht zwei Parkgebühren gleichzeitig mit Migros Bank TWINT bezahlen.

### **Ich hätte gerne eine Quittung der Parkgebühr für meine Buchhaltung. Ist das möglich?**

Ja, das ist möglich. Öffnen Sie in der Migros Bank TWINT App den Menüpunkt «Bewegungen», tippen Sie auf die entsprechende Zahlung und dann auf «Bestelldetails». Tippen Sie auf das Info-Zeichen unten rechts und dann in der Rubrik «FAQ» auf «Daten exportieren».

## *Sicherheit*

### **Ich habe meine PIN vergessen und möchte Migros Bank TWINT weiterhin nutzen. Was muss ich tun?**

Kontaktieren Sie bitte den Migros Bank TWINT Support unter der Telefonnummer 0848 845 400, um Ihre PIN zurücksetzen zu lassen. Gerne sind wir jeweils an Werktagen zwischen 8.00 und 17.30 Uhr für Sie da.

### **Ich habe mein Smartphone verloren bzw. es wurde mir gestohlen. Was muss ich tun?**

Bitte kontaktieren Sie umgehend den Migros-Bank-TWINT-Support unter der Telefonnummer 0848 845 400 und lassen Sie Ihr Migros-Bank-TWINT-Konto sperren. Falls Sie Ihr Smartphone wieder finden, können Sie Ihr TWINT-Konto über denselben Weg wieder entsperren. Gerne sind wir jeweils an Werktagen zwischen 8.00 und 17.30 Uhr für Sie da.

### **Wie kann ich mein Migros-Bank-TWINT-Konto sperren oder schliessen?**

Um Ihr Konto zu sperren oder zu löschen, kontaktieren Sie bitte den Migros-Bank-TWINT-Support unter der Telefonnummer 0848 845 400. Gerne sind wir jeweils an Werktagen zwischen 8.00 und 17.30 Uhr für Sie da.

### **Mein Migros-Bank-TWINT-Zugang ist gesperrt.**

#### **Was kann ich tun?**

Kontaktieren Sie bitte den Migros Bank TWINT Support unter der Telefonnummer 0848 845 400, um Ihr TWINT-Konto zu entsperren oder Ihr Passwort zurückzusetzen. Gerne sind wir jeweils an Werktagen zwischen 8.00 und 17.30 Uhr für Sie da.

### **Warum möchte TWINT die Berechtigungen, um zum**

#### **Beispiel auf meine Kamera oder die Kontakte zuzugreifen?**

Den Zugriff auf die Kamera benötigt TWINT beim Scannen des QR-Codes und wenn Sie beim Geldsenden ein Foto anhängen

möchten. Den Zugriff auf Ihre Kontakte verwendet TWINT für die Funktion «Geld senden», damit die Kontakte in der App angezeigt werden können. Ab Android 6 verlangt Android Informationen über Ihren Standort, damit Zahlungen an der Kasse (mit TWINT Beacon) möglich sind.

### **Gibt TWINT meine Daten an Dritte weiter?**

TWINT gibt individuelle Daten nie an den Anbieter und/oder an Dritte weiter. Ausnahme: Wenn Sie explizit zustimmen, zum Beispiel, wenn Sie eine Kundenkarte in der TWINT App hinterlegen. Diese Lösung wurde mit dem Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) besprochen und als vorbildlich beurteilt.

### **Verwendet TWINT meine Nutzungsdaten und Profilinformationen?**

TWINT verwendet diese Daten nur, wenn Sie in der Migros Bank TWINT App explizit zugestimmt haben, dass Sie die Angebote von Dritten erhalten möchten. Diese Lösung wurde mit dem Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) besprochen und als vorbildlich beurteilt. Falls Sie der Verwendung zugestimmt haben, verwendet TWINT die Nutzungsdaten und Profilinformationen, um Ihnen in der App Angebote anzeigen zu können, die zu Ihnen passen.