Fragen und Antworten

GLKB TWINT App mit direkter Kontoanbindung

Gültig ab 24.04.2023

Inhaltsverzeichnis

Grundsätzliches 1
Registration 3
Konten & Limiten 4
Geld senden und anfordern / Bezahlen 5
Sicherheit 6
Sperren / Löschen 6

Grundsätzliches

Was ist TWINT und wie funktioniert es?

TWINT ist das digitale Bargeld der Schweiz.

Mit TWINT können Sie Ihren Freunden direkt Geldbeträge aufs Smartphone senden oder von ihnen anfordern.
Ob beim Einkaufen, im Online-Shop, im Geschäft vor Ort, im Restaurant oder beim Parkieren: Mit GLKB TWINT bezahlen Sie bequem und sicher mit dem Smartphone.

Eine weitere praktische Funktion von TWINT:
Kundenkarten und Mitgliederausweise (Stempelkarten & Coupons) hinterlegen Sie digital in der App.
Die Beträge werden direkt Ihrem GLKB-Konto belastet oder gutgeschrieben.

Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um den Service nutzen zu können?

– Mindestalter von 12 Jahren
– Wohnsitz in der Schweiz
– GLKB Konto (SK Privat, SK Privat easy, SK Jugend, SK Privat 25)
– Aktiv gültiger e-Banking Zugang
– iPhone, iPad, Android Smartphone oder Tablet mit SIM-Karte und Internetverbindung
– Schweizer Mobiltelefonnummer

Welche Vorteile bietet TWINT?

– schnell und sicher in über 1000 Online-Shops rund um die Uhr bezahlen
– lästiges Abtippen der Kartennummer entfällt
– Geld senden, empfangen, anfordern und aufteilen
– Parkgebühren in verschiedenen Schweizer Städten bezahlen
– bequem und sicher an der Kasse und an Automaten bezahlen
– Kunden- und Mitarbeiterkarten in der App aufbewahren
– direkt aus der App digitale Gutscheine kaufen und Spenden tätigen
– von Rabatt-Coupons und digitalen Stempelkarten profitieren
– mit allen gängigen Android- und iOS-Smartphones nutzen
– sichere Daten dank Datenaufbewahrung in der Schweiz

Welche Sprachen stehen zur Verfügung?

GLKB TWINT ist in Deutsch, Englisch und Italienisch verfügbar. Die App wird automatisch auf die Sprache gesetzt, welche auf dem Smartphone standardmässig eingestellt ist. Wenn das Gerät auf eine nicht unterstützte TWINT Sprache eingestellt sein sollte, wird die englische Version angezeigt.

Fragen und Antworten

GLKB TWINT App mit direkter Kontoanbindung

Was sind «Partner-Funktionen»?

«Partner-Funktionen» sind Funktionen, die TWINT in Kooperation mit verschiedenen Partnern anbietet. Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:
– Parkieren: Parkvorgang mit GPS ohne Gang zur Parkuhr starten.
– Super Deals: Wöchentlich von exklusiven Rabatten, Aktionen und Sonderangeboten profitieren.
– Bargeld beziehen: In über 2'300 Sonect Shops wie k kiosk oder Volg Bargeld beziehen.
– Digitale Gutscheine: Gutscheine und Guthaben von zahlreichen Anbietern kaufen oder verschenken.
– Erlebnis-Gutscheine: Gutscheine für Erlebnisse, Ausflüge und Kurztrips kaufen und schenken.
– Abo-Vergleich: Handy- und Internet-Abos vergleichen und abschliessen.
– Kaffee bestellen: Nespresso Kapseln direkt nach Hause bestellen.
– Spenden: Schnell und einfach Spenden tätigen.
– Versichern: Mit wenigen Klicks das versichern, was einem lieb und teuer ist und monatlich bezahlen.

Können Kunden mehrere TWINT Apps verwenden?

Ja, dies ist möglich.

Kunden können mehrere TWINT Apps auf demselben Smartphone installieren und nutzen, wie beispielsweise die TWINT Prepaid App sowie die TWINT GLKB App.

Wenn Kunden bei zwei unterschiedlichen Banken ein Konto haben, können sie ebenfalls die jeweilige TWINT App mit direkter Kontoanbindung installieren und nutzen.

«Ich nutze die Prepaid App von TWINT schon länger und habe nun die neue GLKB TWINT App heruntergeladen. Warum kann ich mich nicht anmelden?»

Wenn Kunden die GLKB TWINT App mit direkter Kontoanbindung 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 bei der neuen GLKB TWINT App anzumelden.

Mit welchen Smartphones funktioniert TWINT?

Kunden benötigen ein Smartphone mit Betriebssystem iOS (ab iOS Version 14) oder Android (ab Version 7.0) und Bluetooth Funktion (ab Version 4.0).

TWINT kann nicht genutzt werden, wenn kein Zugriff auf den Google Play Store besteht (z. B. auf gewissen HUAWEI Modellen) und wenn Sicherheitskriterien gemäss Google SafetyNet nicht erfüllt werden (z. B. gerootete Smartphones).

Was kostet TWINT?

Die GLKB TWINT App kann kostenlos in den Stores heruntergeladen werden.
TWINT-Transaktionen sind immer kostenlos, egal ob bei einem Händler bezahlt oder Geld an andere TWINT Nutzer gesendet wird. Falls in einem Online-Shop oder direkt vor Ort Kosten für die Akzeptanz von TWINT anfallen würden, ist dies entsprechend gekennzeichnet.

Wer kann GLKB TWINT nutzen?

TWINT ist für natürliche Personen mit Schweizer Wohnsitz verfügbar. GLKB TWINT wird allen unseren Kunden mit Schweizer Wohnsitz, Schweizer Mobilnummer und einem aktiv gültigen e-Banking Zugang angeboten.

Gemeinsam wachsen. Glarner Kantonalbank

Glarner Kantonalbank | Hauptstrasse 21 | 8750 Glarus | Service Line 0844 773 773 | glkb@glkb.ch | glkb.ch

Fragen und Antworten

GLKB TWINT App mit direkter Kontoanbindung

Registration

Wie kann ich mich registrieren?

Nach dem ersten Start der GLKB TWINT App werden Sie in kurzen Schritten durch den Registrationsprozess geführt. Nach erfolgter Registrierung erhalten Sie per Post einen Aktivierungsbrief, um die Registrierung vollständig abzuschliessen. Die Registrierung erfolgt wie folgt:

– GLKB App starten
– «Ja, ich bin neu bei GLKB TWINT» wählen
– Mobilenummer eingeben und die Geschäftsbedingungen akzeptieren
– SMS-Code eintippen
– 6-stelligen PIN festlegen
– GLKB e-Banking Vertragsnummer und Passwort eingeben
– Konto bestätigen
– Angebote akzeptieren oder ablehnen
– Standortberechtigung erlauben
– Registrierung erfolgreich – Aktivierungsbrief folgt per Post

Wie funktioniert die Wiederanmeldung nach einem Gerätewechsel?

– GLKB TWINT App herunterladen
– Reboarding starten
– «Nein, ich bin schon bei GLKB TWINT» wählen
– Mobilenummer eingeben und die Geschäftsbedingungen akzeptieren
– SMS-Code eintippen
– 6-stellige TWINT PIN eingeben
– GLKB e-Banking Vertragsnummer und Passwort eingeben
– Zugriff auf Kontakte sowie Mitteilungen erlauben

Kann ich TWINT sofort nutzen?

Ja, denn während der Registration wird Ihre Berechtigung für GLKB TWINT mittels e-Banking Vertragsnummer, IBAN und Geburtsdatum überprüft und Ihr TWINT Account nach erfolgreicher Authentisierung umgehend freigegeben. Sie erhalten nach erfolgter Registrierung einen Aktivierungsbrief per Post, können TWINT allerdings bereits umgehend im Rahmen von reduzierten Limiten nutzen, um sofort Geld an Freunde zu senden oder anzufordern oder einen Einkauf mit TWINT zu bezahlen.

Wieso erhalte ich einen Aktivierungsbrief?

Der Abschluss der Registrierung mittels QR-Code Scan auf dem Aktivierungsbrief dient einer erhöhten Sicherheitsprüfung. Den Brief erhalten Sie innert ca. 3 Arbeitstagen nach Ihrer Registrierung. So stellen wir sicher, dass Sie effektiv die Person sind, die sich für GLKB TWINT registriert hat. Durch diesen Schritt werden Ihre persönlichen Limiten freigegeben sowie die Weiternutzung Ihres TWINT Kontos 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.

Kann ich meine erfasste Mobilnummer ändern?

Eine Mutation der Mobilnummer nach der Registrierung ist nicht möglich. Sie können Ihre Mobilnummer ändern, indem Sie ihr GLKB TWINT Konto über den GLKB TWINT Support 0844 773 773 löschen lassen und sich neu registrieren.

Fragen und Antworten
GLKB TWINT App mit direkter Kontoanbindung

Konten & Limiten

Welche Konten werden als Belastungskonten zugelassen?

Folgende Kontotypen werden für die GLKB TWINT App zugelassen:
– Servicekonto Privat
– Servicekonto Privat easy
– Servicekonto Jugend
– Servicekonto Privat 25

Folgende Kontotypen werden für die GLKB TWINT App **nicht** zugelassen:
– Sparkonten (nicht für den Zahlungsverkehr geeignet)
– Servicekonto Verein/Fäscht (TWINT ist nur für natürliche Personen zulässig)
– Servicekonto KMU Plus

Was ist unter «Weak» Limiten zu verstehen?

Die Registration erfolgt zuerst im Status «Weak». Nach dem Einlesen des QR-Codes auf dem Aktivierungsbrief wird der Status auf «Strong» geändert. Danach profitieren Sie als Kunde von höheren TWINT-Limiten.
Die «Weak-Periode» dauert max. 14 Tage, innerhalb von dieser Frist muss der QR-Code einscannt werden.

Weak Limite total während 14 Tagen:	CHF 500
Weak Limite pro Transaktion:	max. CHF 100

Wie hoch sind die TWINT «Strong» Limiten, d. h. nach dem Scannen des QR-Codes?

Limiten im Bereich von P2P (Peer-to-Peer Zahlung, z. B. von Smartphone zu Smartphone)	
Einzeltransaktion	CHF 1000
Tägliche Limite	CHF 2000
Monatliche Limite	CHF 4000

Limiten im Bereich von P2M (Peer-to-Merchant Zahlung, z. B. Onlineshopping)	
Einzeltransaktion	CHF 2000
Tägliche Limite	CHF 3000
Monatliche Limite	CHF 5000

Maximales Guthaben, das via TWINT empfangen werden kann wird von der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) vorgeschrieben und beläuft sich auf max. CHF 4000 pro Monat.

ANMERKUNGEN
– Limiten können nur pro Issuer definiert werden (keine individuellen Limiten pro Kunde / Kundensegment)
– Es gibt keine Begrenzung bezüglich der Anzahl der Transaktionen
– Wenn eine Limite erreicht ist, werden Sie als Kunde mittels einer Fehlermeldung («accountservice.balanceLimitExceeded») in der GLKB TWINT App informiert

Gemeinsam wachsen. Glarner Kantonalbank

Glarner Kantonalbank | Hauptstrasse 21 | 8750 Glarus | Service Line 0844 773 773 | glkb@glkb.ch | glkb.ch

Fragen und Antworten
GLKB TWINT App mit direkter Kontoanbindung

Geld senden und anfordern / Bezahlen

Wo kann ich mit TWINT bezahlen?

Mit TWINT können Sie in Online- und App-Shops, an Automaten, im Restaurant, beim Parkieren sowie an der Kasse bequem, schnell und sicher bezahlen. Akzeptanzstellen erkennen Sie am TWINT Logo.

Wie kann ich Geld senden und anfordern?

Das Übermitteln von Zahlungen von TWINT Nutzer zu Nutzer geschieht innerhalb von wenigen Sekunden, also in Echtzeit. Geldbeträge können sowohl gesendet als auch angefordert werden. Die Person, die die Forderung erhält, muss diese zunächst bestätigen, damit die Zahlung ausgelöst wird. Forderungen können vom Initiator zurückgezogen werden. Er kann bei Bedarf eine Erinnerung an den Empfänger der Forderung versenden.

Wie lange dauert die Verbuchung?

Bei GLKB TWINT erfolgen Gutschriften und Belastungen über Ihr GLKB Konto unmittelbar bei der Transaktion.

Wo finde ich die Transaktionshistorie?

Unter «Bewegungen» sind sämtliche Transaktionen inklusive Status und Datum aufgeführt.

Was können Sie tun, wenn das Geld beim Empfänger nicht angekommen ist?

Kontrollieren Sie in den Bewegungen, ob Ihre Geldsendung tatsächlich ausgeführt wurde. Falls ja, fragen Sie beim Empfänger an, ob dieser mehrere TWINT Apps installiert und dementsprechend die Gutschrift auf einem anderen Account erhalten hat (auch TWINT Prepaid). Falls nicht, kontaktieren Sie bitte den GLKB TWINT Support 0844 773 773.

Weshalb kann ich keinen Empfänger auswählen?

Zugriff auf Kontakte nicht zugelassen
Falls Sie GLKB TWINT den Zugriff auf Ihre Kontakte nicht zugelassen haben, erscheinen Ihre Kontakte nicht zur Auswahl. Um den Zugriff zu ermöglichen, wählen Sie in den Geräteeinstellungen die GLKB TWINT App auswählen und Kontakte aktivieren.

Ungültige Nummer
GLKB TWINT akzeptiert nur gültige Schweizer Mobilnummern in vorgegebenem Format +41 xxx xxx xx xx

Gegenpartei hat noch kein TWINT?

Geld senden
Sie können Geld an eine Person ohne TWINT App senden. Der Empfänger erhält mit Ihrer Zustimmung ein SMS mit der Aufforderung, sich bei TWINT zu registrieren, um die Gutschrift zu erhalten. Wenn sich der Empfänger nicht innerhalb von 4 Tagen anmeldet, wird die pendente Zahlung automatisch storniert.

Geld empfangen
Sie können Geld von einer Person ohne TWINT App anfordern. Diese Person erhält mit Ihrer Zustimmung ein SMS mit der Aufforderung, sich bei TWINT zu registrieren, um die Forderung zu akzeptieren oder abzulehnen.

Erhalte ich eine Nachricht beim Eingang einer Zahlung oder Geldforderung?

Ja, wenn Sie die Push-Funktion aktiviert haben.

Fragen und Antworten
GLKB TWINT App mit direkter Kontoanbindung

Kann ich eine irrtümlich gemachte Zahlung rückgängig machen?

Nein. Sie erhalten deshalb vor dem Bestätigen für jede Zahlung eine Übersicht mit den Zahlungsdetails. Mit dem Bestätigen wird die Zahlung direkt ausgeführt.

Kann ich GLKB TWINT auch im Ausland für das Übermitteln von Fremdwährungen einsetzen?

Nein. Zahlungen im Ausland und in einer Fremdwährung sind nicht möglich.

Sicherheit

Wie sicher ist TWINT?

GLKB TWINT erfüllt die höchsten Sicherheitsanforderungen. Eine sechsstellige PIN schützt die GLKB TWINT App vor Missbrauch. Der Zahlungsvorgang wird über dieselben Systeme in der Schweiz abgewickelt, wie Banküberweisungen und Kreditkartenzahlungen. Das TWINT-System gibt weder Nutzer- noch Transaktionsdaten an Dritte weiter. Die App unterliegt den Sicherheitsstandards der Schweizer Banken.

Ab welchem Alter darf TWINT genutzt werden?

GLKB TWINT darf ab 12 Jahre genutzt werden.

PIN vergessen?

Falls Sie Ihren PIN-Code vergessen oder dreimal falsch eingegeben haben, kontaktieren Sie bitte den GLKB TWINT Support 0844 773 773.

Wie kann ich meine PIN ändern?

In den Einstellungen (Menüpunkt «Sicherheit») können Sie die PIN jederzeit ändern.

Smartphone verloren oder gestohlen?

Bitte kontaktieren Sie den GLKB TWINT Support 0844 773 773 und lassen Sie Ihren GLKB TWINT Account direkt sperren. Falls Sie Ihr Smartphone wieder finden, können Sie Ihr TWINT Konto ebenfalls über den GLKB TWINT Support entsperren.

Sperren / Löschen

«Ich habe GLKB TWINT irrtümlich gesperrt, was kann ich tun?»

Kontaktieren Sie unsere Service Line 0844 773 773. Sobald das System wieder freigeschaltet ist, steht GLKB TWINT wieder ohne Einschränkungen zur Verfügung.

«Können Sie als Bank mein GLKB TWINT sperren oder löschen?»

Ja. Besteht der Verdacht auf eine strafbare Handlung werden wir Ihren Zugang sperren. Wir haben auch das Recht, Ihre gesamte Registrierung zu löschen.

Fragen und Antworten

GLKB TWINT App mit direkter Kontoanbindung

Wie kann ich mein TWINT Prepaid Konto saldieren?

Die Saldierung des TWINT Prepaid Kontos kann nur bei einem **Kontostand von CHF 0.00** durchgeführt werden. Falls Sie vor der Saldierung noch Guthaben auf dem Prepaid Konto haben, kann das Konto direkt in der Prepaid App entladen werden.

Um den TWINT Prepaid Account mit Saldo CHF 0.00 zu saldieren, müssen Sie einen Auftrag per E-Mail an close@twint.ch senden. In der Nachricht müssen folgende Angaben angegeben werden:
– Vor-, Nachname & Geburtsdatum
– Mobiltelefonnummer, mit welcher Sie bei TWINT Prepaid registriert sind
– E-Mail Adresse, die in der TWINT Prepaid App hinterlegt ist
– Datum und Betrag des letzten Einkaufs mittels TWINT Prepaid App
– Die ersten 4 Ziffern der Transaktionsnummer des letzten Einkaufs mittels TWINT Prepaid App

Falls Sie nicht alle erforderlichen und oben aufgelisteten Angaben zur Verfügung haben, wenden Sie sich bitte an den TWINT Prepaid Kundendienst 058 667 98 41.