

Häufige Fragen zu ZOIN

Rund um das beliebte und bekannte Bezahlen mit der Bankomatkarte bietet die BTV einen neuen Service an. Bei ZOIN handelt es sich um eine sichere und einfache Möglichkeit, mit dem Smartphone Geld zwischen zwei Privatpersonen zu senden, zu empfangen oder anzufordern.

1. Allgemeine Informationen und Registrierung

Was kann ZOIN?

Jeder ZOIN Teilnehmer kann einfach und sicher über sein Smartphone

- Geld an einen Kontakt oder eine gewünschte Telefonnummer senden,
- Geld von einem Kontakt oder einer gewünschten Telefonnummer empfangen,
- Geld von einem Kontakt oder einer gewünschten Telefonnummer anfordern,
- Nachrichten (inkl. Bildern) mit Empfängern oder Sendern oder weiteren ZOIN Teilnehmern im Rahmen einer Transaktion austauschen

Wie funktioniert ZOIN?

Bei ZOIN werden über das Smartphone Geldsendungen ausgelöst. Im Hintergrund steht immer die Zahlung von einer Bankomatkarte des Senders auf die Bankomatkarte eines anderen am System teilnehmenden Empfängers. Das Geld wird dabei sofort vom Konto des Senders abgebucht und am Konto des Empfängers gutgeschrieben. Die Zahlung erfolgt binnen weniger Sekunden und der Empfänger kann sofort darüber verfügen. Um teilzunehmen benötigen Sie nur ein internetfähiges Handy und eine BTV Bankomatkarte, um Geld zu senden, lediglich die Mobilfunknummer des Empfängers.

Wieviel kostet ZOIN?

ZOIN ist für BTV Kunden im Grundpreis der Kontomodelle enthalten. Bitte beachten Sie aber, dass durch die Nutzung der Datentransferfunktion Ihres Smartphones bei Ihrem Mobilfunkbetreiber auch Kosten entstehen können, auf die die BTV keinen Einfluss hat.

Welche Voraussetzungen benötigt man, um ZOIN nutzen zu können?

- eine BTV Bankomatkarte
- ein Smartphone mit Betriebssystem Android ab Version 5 oder iOS ab Version 9
- die BTV Banking Wallet

Was muss ich tun, wenn mein Smartphone gestohlen wurde?

Melden Sie dies bitte umgehend bei der 24h-Sperrhotline der PSA (aus Österreich: 0800 204 8800 bzw. aus dem Ausland: +43 1 204 8800). Dort wird man die Sperre der ZOIN-Funktion Ihrer Karte durchführen. Dazu nennen Sie bitte Ihre Kontonummer und die Folgenummer Ihrer Karte oder alternativ Ihre Telefonnummer unter der Sie sich für ZOIN registriert haben. Informieren Sie auch Ihren Mobilfunkbetreiber, dass Ihr Gerät gestohlen wurde.

Kann ich für ZOIN meine bestehende Bankomatkarte verwenden?

Ja. Es kann jede BTV Bankomatkarte für ZOIN registriert werden.

Häufige Fragen zu ZOIN

Wie wähle ich eine Bankomatkarte für die Nutzung von ZOIN aus?

Im Zuge der Registrierung zu ZOIN werden Ihnen alle Ihre verfügbaren Bankomatkarten angezeigt. Sie wählen dann einfach die gewünschte Karte aus.

Kann ich mehrere Bankomatkarten für ZOIN aktivieren?

Je Mobilfunknummer lässt sich nur eine Karte für ZOIN aktivieren. Da die Rufnummer der Schlüssel für das Senden und Empfangen von Zahlungen ist, muss diese eindeutig sein. Mehrere Bankomatkarten lassen sich also nur mit mehreren Rufnummern aktivieren.

Wie kommt ZOIN in mein Smartphone (oder mein Tablet)?

Um ZOIN zu nutzen muss zuerst die BTV Banking Wallet auf folgende Weise installiert werden:

- Laden Sie die BTV Banking Wallet aus dem Google Playstore (Android) oder dem iTunes Store (iOS/Apple) herunter. Die BTV Banking Wallet ist kostenlos.
- Melden Sie sich einmalig mit den Zugangsdaten für meineBTV an und starten Sie den Registrierungsprozess unter dem Menüpunkt „ZOIN für diese Karte aktivieren“. Die BTV Banking Wallet führt Sie dann durch den Registrierungsprozess. Sie benötigen dazu Ihre Security Card.

Welchen PIN verwende ich bei ZOIN?

Der ZOIN PIN ist nicht automatisch der PIN Ihrer Bankomatkarte. Im Zuge der Registrierung zu ZOIN legen Sie selbst einen beliebigen vierstelligen PIN fest. Diesen benötigen Sie für alle Geldsendungen. Auf Wunsch können Sie Ihre ZOIN-Einstellungen auch so wählen, dass Sie den ZOIN PIN nur bei Geldsendungen über € 25,00 eingeben müssen.

Was passiert, wenn ich diesen selbst gewählten ZOIN PIN vergessen habe oder versehentlich zu oft eingegeben habe?

Nach dreimaliger Falscheingabe wird der ZOIN PIN und damit auch die ZOIN-Funktion aus Sicherheitsgründen automatisch gesperrt. Durch Eingabe Ihres Passworts bzw. eines TAN-Codes Ihrer Security Card lässt sich der PIN aber einfach zurücksetzen oder neu vergeben. Damit ist die ZOIN-Funktion auch wieder aktiv.

Brauche ich für den Download und die Aktivierung von ZOIN eine Internetverbindung?

Internet über W-LAN oder 3G/4G-Verbindung ist immer notwendig, da ZOIN die Datentransferfunktion Ihres Smartphones nutzt.

Kann ich ZOIN auf mehreren Smartphones/Tablets aktivieren?

Der Bezugspunkt für ZOIN ist die Mobilfunknummer. Sie können sich aber auch auf anderen unterstützten Geräten in der BTV Banking Wallet anmelden, um ZOIN zu nutzen.

Wie lange ist ZOIN gültig?

Das Erhalten oder Senden von Zahlungen über ZOIN ist möglich, solange die gewählte Bankomatkarte aktiv und gültig ist.

Kann ich ZOIN auch zum Einkaufen im Internet verwenden?

ZOIN ist ausschließlich für Zahlungen zwischen Privatpersonen nutzbar.

Häufige Fragen zu ZOIN

Ich möchte ZOIN nicht mehr nutzen – was muss ich tun?

In der Anwendung von ZOIN ist ein eigener Menüpunkt hinterlegt, um eine Deregistrierung vorzunehmen. Das ist jederzeit möglich.

2. Informationen zum Senden, Empfangen und Anfordern von Geld mit ZOIN

Was muss ich beim Senden, Empfangen und Anfordern von Geld mit ZOIN beachten?

Es ist wichtig, dass Sie immer den Kontakt oder die Telefonnummer und den Betrag korrekt wählen. Eine einmal getätigte Geldsendung an einen registrierten Teilnehmer lässt sich nämlich nicht widerrufen. Daher überprüfen Sie Ihre Eingaben bitte sorgfältig. Für ZOIN gelten auch spezielle Limits.

Muss ich beim Geld senden eine Internetverbindung haben?

Internet über W-LAN oder eine 3G/4G-Verbindung sind immer notwendig, da ZOIN die Datentransferfunktion Ihres Smartphones nutzt.

Was passiert, wenn der ausgewählte Kontakt/Empfänger ZOIN noch nicht aktiviert hat?

In diesem Fall zeigt Ihnen das System an, dass der Empfänger ZOIN noch nicht verwendet. Sie können nun eine SMS an dem Empfänger schicken und ihn damit über ZOIN informieren. Er hat dann 5 Tage Zeit, sich zu registrieren. Sobald sich der Empfänger registriert hat, bekommen Sie eine Info und Sie haben nun die Möglichkeit den gewünschten Betrag zu versenden. Registriert sich der Empfänger nicht binnen 5 Tagen, werden Sie ebenfalls darüber informiert. Jedenfalls wird nichts von Ihrem Konto abgebucht, solange Sie die Geldsendung nicht bestätigt haben.

Wie wird der Geldsendevorgang ausgelöst?

Der Geldsendevorgang wird nach Eingabe des gewünschten Betrages durch Drücken auf den Knopf mit dem ZOIN-Symbol ausgelöst. Je nach Einstellung und Betrag müssen Sie danach den Geldsendevorgang noch durch Eingabe des ZOIN PIN bestätigen.

Wo kann ich ZOIN zum Bezahlen einsetzen?

ZOIN ist ausschließlich für Zahlungen zwischen Privatpersonen nutzbar.

Welche Limits gelten für ZOIN?

Folgende Limits gelten für ZOIN:

- **beim Senden:**
 - Maximalbetrag pro Transaktion EUR 400,-
 - Maximalbetrag pro Tag EUR 400,-
 - Maximalbetrag pro Woche EUR 1.000,-
 - Tageslimit der Anfragen an nicht registrierte Benutzer: 50 Anfragen pro Tag
 - Einzelbeträge bis EUR 25,- können (je nach persönlicher Einstellung) auch ohne Eingabe des selbstgewählten PIN-Codes gesendet werden. Ab einem kumulierten Gesamtbetrag von EUR 125,- ist jedenfalls die Eingabe des selbstgewählten PIN-Codes notwendig.

Häufige Fragen zu ZOIN

- **beim Empfangen:**
 - Maximalbetrag pro Tag EUR 400,-
 - Maximalbetrag pro Woche EUR 1.000,-
- **beim Anfordern:**
 - Maximalbetrag pro Tag EUR 400,-
 - Maximalbetrag pro Woche 1.000,-
 - Limits für Anzahl der Anforderungen: 10 Anforderungen pro Tag und 50 pro Woche

Die oben angeführten Limits werden in das mit Ihnen vereinbarte Limit für POS-Zahlungen Ihrer Bankomatkarte eingerechnet.

Wie und wann wird der Betrag abgebucht/gutgeschrieben – über meine Handyrechnung oder direkt vom Konto?
Alle Zahlungen mit ZOIN werden wie bei einer Zahlung mit der Bankomatkarte direkt am Konto abgebucht. Zahlungseingänge werden ebenfalls am selben Konto gutgeschrieben. Die Transaktionszeit für diese Zahlungen beträgt nur wenige Sekunden.

Wie behalte ich einen Überblick über meine ZOIN-Transaktionen?

Dazu haben Sie mehrere Möglichkeiten. Sie können die Ein- und Ausgänge direkt in der ZOIN-Anwendung unter Umsätze ansehen. Da alle Transaktionen direkt auf Ihrem Konto verbucht werden, können Sie diese auch dort z. B. über meineBTV oder das BTV Banking App jederzeit genau nachverfolgen.

Mein ZOIN ist gesperrt, warum?

Sollte ZOIN auf Ihrem Smartphone nicht mehr funktionieren, obwohl Ihr ZOIN-PIN nicht gesperrt ist, wenden Sie sich bitte an Ihren BTV Kundenberater.

Was passiert, wenn sich während eines Zahlungsvorgangs eine andere App aktiviert (z. B. mit einer Nachricht)? Wie verhält sich die ZOIN-Funktion?

ZOIN funktioniert völlig unabhängig von anderen Apps.

3. Informationen rund um das Smartphone, Betriebssystem und Mobilfunkbetreiber

Wie kann ich konkret feststellen, ob mein Smartphone technisch für ZOIN geeignet ist?

Es sind alle Smartphones mit Betriebssystem Android ab Version 5 und iOS ab Version 9 geeignet.

Sieht mein Mobilfunkbetreiber meine ZOIN-Umsätze?

Nein.

Wenn ich mein Smartphone wechsle, muss ich dann alles neu anlegen oder reicht es, ZOIN erneut zu installieren und sich einzuloggen?

Nach Neuinstallation der BTV Banking Wallet steht nach dem Login ZOIN wie gewohnt zur Verfügung.

Häufige Fragen zu ZOIN

Wozu muss ich meine Rufnummer verifizieren?

Da Ihre Rufnummer der Schlüssel für alle ZOIN-Transaktionen ist, muss sichergestellt sein, dass diese auch tatsächlich Ihnen gehört. Dazu erhalten Sie eine SMS mit einem Code, den Sie in der Wallet eingeben müssen. Dies erfolgt erstmalig bei der Registrierung und danach alle 6 Monate.

Was passiert, wenn ich eine neue Rufnummer bekomme?

Sie können die Rufnummer jederzeit in den Einstellungen der BTV Banking Wallet ändern. Das gilt auch für den Fall, wenn Sie von Ihrem Mobilfunkbetreiber eine neue Rufnummer zur selben SIM-Karte erhalten.

Was passiert, wenn ich den Mobilfunkbetreiber wechsele, die Rufnummer aber gleich bleibt?

Wenn die BTV Banking Wallet beim nächsten Start eine andere SIM-Karte erkennt, wird sie um eine Verifizierung der Rufnummer bitten, um sicher zu stellen, dass die Rufnummer sich nicht geändert hat.

Wird ZOIN von allen österreichischen Mobilfunkanbietern unerstützt?

Ja.

Wird ZOIN auch von ausländischen Mobilfunkanbietern unerstützt?

Ja, auch mit ausländische Telefonnummern kann ZOIN verwendet werden. Entscheidend für die Nutzung von ZOIN ist, dass die dahinterliegende Karte eine österreichische Bankomatkarte ist.

Kann man ZOIN auch mit Prepaid-SIM-Karten verwenden?

Ja. Die einzige Voraussetzung ist, dass damit auch ein Datentransfer möglich ist.

Wohin wende ich mich, wenn ich noch weitere Fragen zu ZOIN habe oder mein ZOIN nicht funktioniert?

Bei weiteren Fragen, wenden Sie sich bitte einfach direkt an Ihren BTV Kundenbetreuer.

Kann ich ZOIN vor dem Zugriff Dritter schützen?

Ja. ZOIN-Transaktionen sind durch den Zugriff Dritter durch die Eingabe den von Ihnen selbst gewählten ZOIN-PIN geschützt. Wir empfehlen aber zusätzlich die Einrichtung einer allgemeinen Sperre am Smartphone.

Wie sicher ist ZOIN?

ZOIN ist genau so sicher wie das Bezahlen mit Ihrer Bankomatkarte. Alle Daten werden nur verschlüsselt übertragen.

Kontakt

Bank für Tirol und Vorarlberg
Aktiengesellschaft
Stadtforum 1
6020 Innsbruck
Tel.: +43 (0)5 05 333-0
meine@btv.at
www.btv.at