

Twint, un succès grandissant qui interroge

PAIEMENTS La plainte déposée en juillet par la Fédération des détaillants suisses auprès de la Commission de la concurrence contre l'entreprise spécialisée dans les paiements a mis en lumière l'essor fulgurant de cette application typiquement suisse

GRÉGOIRE BARBEY

C'est une application qui a pris une place privilégiée dans le quotidien de nombreux Suisses en l'espace de quelques années, au point de s'imposer dans le langage courant. Lancée en 2017, Twint revendique aujourd'hui plus de 6 millions d'utilisateurs. Quelque 773 millions de transactions ont été effectuées via l'application en 2024. C'est sept fois plus qu'en 2020. L'entreprise ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. Elle prévoit de lancer de nouvelles fonctionnalités ces prochaines années, renforçant son rôle d'acteur majeur des paiements en Suisse.

Un essor en deux temps

Cette croissance impressionnante ne se fait toutefois pas sans heurts. Début juillet, la Fédération des détaillants suisses a déposé une plainte contre Twint auprès de la Commission de la concurrence (Comco). Elle lui reproche d'abuser de sa position sur le marché en prélevant des frais excessifs aux commerçants. Jusqu'ici, l'application n'avait pas encore suscité l'intérêt des autorités, contrairement à d'autres acteurs du marché, comme les cartes de crédit Visa et Mastercard.

L'essor de l'application s'est fait en deux temps. En 2014, PostFinance a lancé sa filiale Twint, dans le but de créer une solution standardisée adaptée au trafic des paiements numériques en Suisse. A cette même époque, UBS, la Banque cantonale de Zurich et l'opérateur boursier SIX s'étaient réunis autour de Paymit, une solution de paiement pair à pair permettant d'envoyer et de recevoir de l'argent via un smartphone. Swisscom opérait aussi sa propre application baptisée Tapit, abandonnée en 2015.

Twint s'est d'abord concentrée sur les paiements dans les magasins et les commerces en ligne, contrairement à Paymit qui a privilégié les échanges entre particuliers. Le marché des solutions de paiement ne se limitant pas aux frontières suisses, la concurrence internationale n'était pas en reste. Revolut, qui revendique

L'application de paiement Twint revendique plus de 6 millions d'utilisateurs.
(BERNE, 2 MAI 2018/
CHRISTIAN BEUTLER/
KEYSTONE)



un million de clients privés en Suisse, a aussi vu le jour en 2014. D'autres acteurs technologiques, comme Apple et Samsung, ont développé des moyens de paiement par smartphone durant cette période.

En 2016, Twint et Paymit ont trouvé un accord pour proposer une seule application, opérée par une entreprise indépendante. La majorité des actions est détenue par cinq banques suisses: PostFinance, UBS, Raiffeisen et les banques cantonales de Vaud et Zurich. SIX et le prestataire de services de paiement Worldline possèdent aussi chacun une part de la société. A noter que ces banques sont également actionnaires de SIX, lui-même détenant des parts dans Worldline.

Dans la jungle des frais

En avril 2017, l'application Twint sous sa forme actuelle voit le jour. A ce stade, il faut préciser un point important: chaque banque dispose de sa propre version de Twint. Aujourd'hui, il en existe donc près de 60 dif-

férentes, chacune étant reliée directement au compte bancaire des utilisateurs.

Du côté des frais, pas facile de s'y retrouver. Les commerçants ont en effet plusieurs options leur permettant de proposer Twint comme méthode de paiement. La

«Nous proposons les tarifs les plus avantageux du marché pour les solutions tout compris destinées au segment d'entrée de gamme»

JENS PLATH, RESPONSABLE DU MARKETING ET MEMBRE DE LA DIRECTION DE TWINT

plus élémentaire consiste à afficher un autocollant muni d'un code QR que les clients peuvent scanner avec leur application. Ici, c'est la filiale Twint Acquiring qui propose cette solution. Les frais s'élèvent à 1,3% du montant de la transaction. «Nous proposons les tarifs les plus avantageux du marché pour les solutions tout compris destinées au segment d'en-

trée de gamme», affirme au *Temps* Jens Plath, responsable du marketing et membre de la direction de Twint.

Mais l'intégration de Twint dans les terminaux de paiement et pour les commerces en ligne nécessite de passer par des inter-

médiaires, comme Worldline ou Stripe. Dans ce cas de figure, le montant des frais est divisé en trois: le fournisseur de la solution de paiement, la banque émettrice et Twint. «Nous recevons la plus petite partie de ce montant», précise Jens Plath. Difficile donc d'établir une moyenne précise dans ces conditions. Ce d'autant plus que les grandes

entreprises peuvent bénéficier de frais plus avantageux compte tenu de leur taille.

La question du pouvoir de marché relatif

La Fédération des détaillants suisses, contactée par *Le Temps*, se fonde sur ses propres estimations. Selon elle, les tarifs pratiqués par Twint se rapprocheraient des montants prélevés par les émetteurs de cartes de crédit. «Etant donné que Twint est directement rattaché à un compte bancaire, nous pensons que ces montants devraient plutôt s'aligner sur les tarifs pratiqués pour les cartes de débit», indique l'organisation faîtière.

Jens Plath reste convaincu que les tarifs appliqués pour les paiements Twint par les différents prestataires sont compétitifs. «Les commerçants peuvent comparer les tarifs des différents prestataires et négocier avec leur propre fournisseur», précise-t-il. S'ils ne sont pas satisfaits de l'offre, ils peuvent également contacter directement Twint pour obtenir une proposition.»

Pour Walter Stoffel, ancien président de la Comco, la position de Twint ne peut pas d'emblée être qualifiée de dominante compte tenu de la concurrence présente sur le marché des paiements. «La question d'une dominance sur certains marchés ou d'un éventuel pouvoir relatif peut toutefois se poser», estime-t-il. Selon lui, la tentation d'exiger des émoluments élevés peut être forte face à des opérateurs qui ont une capacité de négociation moins importante.

«La question d'une dominance sur certains marchés ou d'un éventuel pouvoir relatif peut se poser»

WALTER STOFFEL, ANCIEN PRÉSIDENT DE LA COMCO

Sophie Michaud Gigon, conseillère nationale (Les Vert-e-s/VD) et membre de la Commission de l'économie et des redevances, estime que les petites et moyennes entreprises se retrouvent dans une situation de dépendance importante en matière de solutions de paiement. «Ce cas de figure pourrait être une bonne illustration d'un pouvoir de marché relatif qui pourrait être utilisé de manière abusive», analyse l'élue.

Walter Stoffel et Sophie Michaud Gigon se réjouissent de voir la Comco se pencher sur les marchés de paiement. Tous deux rappellent toutefois que le parlement pourrait prochainement adopter une révision de la loi sur les cartels qui affaiblirait la capacité des autorités à contraindre les entreprises qui abuseraient de leur pouvoir de marché. Selon Twint, un paiement sur cinq passe désormais par l'application. De quoi en faire un acteur capable d'imposer ses termes à certaines catégories de commerçants? La Comco tranchera. ■

Une application toujours plus ambitieuse

TECHNOLOGIE Twint veut renforcer ses partenariats avec des commerçants étrangers en ligne et prévoit l'ajout de nouvelles fonctionnalités. Objectif: se rendre toujours plus indispensable

«La plupart des pays ont succombé à Apple Pay, Google Pay ou Revolut, ce qui rend le succès de Twint d'autant plus extraordinaire», observe Alexandre Gaillard, directeur général du concepteur genevois de logiciels bancaires InvestGlass. Pas facile en effet de se tailler une part du gâteau dans un secteur aussi concurrentiel. Ce d'autant plus que la réglementation bancaire en Suisse est très stricte.

Pour l'heure, l'application Twint fonctionne sur la base de codes QR pour les

informations de paiement aux banques. Une fonctionnalité qui peut représenter une friction supplémentaire pour certains utilisateurs, habitués à la technologie de communication sans fil à courte portée déployée par les fabricants de smartphones appelée NFC. Si Twint n'y a pas recours, c'est parce qu'il lui faudrait négocier avec Apple pour pouvoir s'en servir sur les iPhones. Près d'un Suisse sur deux possède un téléphone fabriqué par la firme de Cupertino, selon Comparis.

«Nous sommes désavantagés face à nos concurrents européens sur ce point», regrette Jens Plath, responsable du marketing et membre de la direction de Twint. «La réglementation européenne a imposé à Apple de rendre disponible

gratuitement la technologie NFC. Cependant, le géant américain a exclu la Suisse de cette ouverture et ne garantit donc pas des conditions équitables aux concurrents helvétiques, contrairement à ce qui est prévu dans l'Espace économique européen», précise-t-il.

De nombreux projets

Pas de quoi freiner les ambitions de Twint pour autant. L'entreprise prévoit de déployer de nombreuses fonctionnalités ces prochaines années. L'un de ses principaux chantiers consiste à proposer une nouvelle procédure de recouvrement direct. L'actuelle, appelée LSV+, permet aux entreprises de prélever directement les montants sur les comptes bancaires de leurs débiteurs, moyennant leur

accord. SIX cessera de proposer ce service à la fin 2028.

Selon Jens Plath, Twint cherche également à s'imposer davantage dans le commerce en ligne à l'étranger. «Nous négocions avec des intermédiaires, en particulier en Europe, pour qu'un maximum de commerçants puissent proposer Twint parmi leurs moyens de paiement», précise-t-il. L'objectif est de permettre aux Suisses d'accéder à Twint quel que soit le lieu où ils effectuent leurs achats. Ceux-ci peuvent par exemple déjà recourir à l'application pour payer auprès de prestataires tels que Zalando, Booking ou encore Netflix.

Même si Twint est surtout connu pour son usage dans les transferts d'argent entre proche et les achats en magasin, l'ap-

plication a étoffé ces dernières années ses fonctionnalités. Les utilisateurs peuvent ainsi enregistrer leurs cartes de fidélité, ce qui facilite leur utilisation au moment de payer. Ils peuvent acheter des bons numériques qui peuvent être dépensés auprès de différents commerces en ligne. Twint propose aussi des rabais exclusifs, la comparaison et la souscription d'abonnements de téléphonie mobile et internet ou encore le paiement des places de parking dans toute la Suisse.

Autant d'aspects qui positionnent de plus en plus Twint comme un acteur de la nouvelle économie mélangeant paiements analogiques et numériques. Ce d'autant plus que l'entreprise aurait encore d'autres projets sous le coude, qu'elle ne souhaite pas partager pour l'instant. ■ G. BY