



Floa Bank : « Le paiement fractionné suscite beaucoup de fantasmes autour du surendettement »



Interview

Pour **Marc Lanvin**, le directeur général adjoint de **Floa** Bank, le spécialiste du crédit à la consommation en cours de rachat par BNP Paribas, l'explosion des paiements fractionnés n'est pas un risque pour l'endettement des ménages, malgré les craintes des autorités.

- Banque & Assurances

Publié le 1 sept. 2021 à 7:00

Le paiement fractionné connaît un engouement mondial qui suscite excitation mais aussi scepticisme. Face à l'explosion de ce type de transactions, les autorités s'inquiètent des risques potentiels pour l'endettement des ménages. D'autant que, la plupart du temps, ces outils s'accompagnent de pénalités en cas de retard de paiement qui peuvent représenter une part non négligeable des revenus des acteurs du secteur. **Marc Lanvin**, le directeur général adjoint de **Floa** Bank, l'un des leaders du secteur en France en cours de rachat par BNP Paribas, se veut rassurant.

Certains acteurs spécialisés de l'e-commerce tirent jusqu'à 15 % de leurs revenus des commissions sur les retards de paiement et les impayés. Qu'en est-il pour **Floa** Bank ?

Il est étonnant que cela puisse représenter une vraie part des revenus chez certains acteurs. Les intérêts de retard sont très marginaux chez **Floa**. Que ce soit en matière de fraude ou d'incident de paiement, nous faisons en sorte que le client paie. Pour cela, nous refusons entre 10 et 15 % des demandes. Cela reste un taux d'acceptation élevé, mais cela exclut ceux qui ne vont pas nous payer. Au final, les mauvais payeurs ne représentent que 1 % de notre activité.

Nos commerçants partenaires ont d'ailleurs intérêt à ce qu'il n'y ait pas trop d'impayés : en cas de dérapage, nos contrats prévoient une hausse de nos tarifs et une baisse si les impayés sont bas. Les marchands font donc en sorte de nous fournir les informations nécessaires sur leurs clients pour éviter cette situation.

Si c'est le cas, alors pourquoi ne pas suivre PayPal et supprimer ces frais ?

C'est une question de pédagogie. Cela responsabilise le client et dissuade les potentiels



mauvais payeurs. Il ne faut pas que ce soit les bons payeurs qui seraient pénalisés par des tarifs qui, de fait, ne pourraient qu'être plus élevés.

Chez nous, la majorité des impayés provient de la perte d'une carte ou encore de l'oubli d'une échéance en cours après un changement de carte, dans la foulée d'un achat réalisé 40 jours auparavant. Ces situations tombent effectivement dans la catégorie des impayés, mais nous essayons toujours de trouver une solution et fournissons au client les outils digitaux pour régulariser rapidement sa situation.

L'explosion du paiement fractionné ne fait-elle pas peser un risque pour le surendettement ? C'est du moins ce que pensent les autorités de plusieurs pays...

En ce moment, le paiement fractionné suscite beaucoup de fantasmes, notamment autour du surendettement. En France, cette solution de paiement représente une production annuelle de 6 milliards d'euros. C'est l'équivalent des seuls frais de rejets sur découverts. Par ailleurs, comme il s'agit d'un crédit de trois mois au maximum, l'encours moyen est de 1,5 milliard d'euros. C'est une goutte d'eau comparée au crédit conso, qui est d'environ 200 milliards, et du crédit immobilier, qui est de plus de 1.000 milliards. Même s'il venait à doubler ou tripler, le paiement fractionné resterait marginal pour le surendettement.

Les autorités européennes envisagent de renforcer la réglementation du paiement fractionné. Comment cela pourrait-il vous affecter ?

Nous respectons bien évidemment la réglementation en vigueur. Nous sommes issus du crédit à la consommation. Alors si les autorités envisagent de renforcer les contrôles, notamment en demandant que les clients présentent une pièce d'identité, nous saurions le faire. Ce sont plus les nouveaux acteurs qui seraient inquiétés.

Néanmoins, il est difficile de dire que cela soit une bonne nouvelle. Il y a un véritable engouement autour du paiement fractionné car il s'agit d'un vrai service, simple et fluide pour le consommateur. Il n'est pas possible de nier que cela participe à la relance actuelle. In fine, ce sont surtout les acteurs de l'e-commerce qui risquent de réagir de façon virulente à un renforcement de la régulation, maintenant qu'ils ont saisi les bénéfices qu'ils peuvent tirer du paiement en plusieurs fois.

