



Etude

**Acteurs du PNF,
benchmark des
fonctionnalités et des
stratégies de
communication**



BENCHMARK FONCTIONNALITES ET COMMUNICATION PnF

Le marché du paiement en plusieurs fois, est particulièrement bousculé avec l'arrivée de nouveaux acteurs très offensifs, l'émergence de nouveaux usages ou l'adoption quasi généralisée par les clients finaux.

Dans ce contexte, Sémaphore Conseil propose **son premier benchmark fonctionnalités et stratégies de communication PnF**, tant sur internet fixe qu'applications mobiles. Celui-ci a été réalisé grâce à la **souscription réelle à des solutions de PnF** et analyse :



Les **fonctionnalités** offertes aux clients dont :

- Gestion des données personnelles et des consentements
- Assistance et relation client
- Gestion des moyens de paiement et des échéances
- Création et utilisation des cartes virtuelles
- Suivi de la commande
- Gestion de budget, services extra-financiers
- Programmes de fidélité...



La **communication** reçue par le client dans le cadre de la souscription d'un paiement en plusieurs fois, de la première échéance jusqu'à la fin du financement.

Alma

cetelem

clearpay



django

FLOAPAY

FRANFINANCE

JOKO

Klarna.

oney

Pledg

PayPal

scalapay

sofinco

YOUNITED pay

BENCHMARK FONCTIONNALITES ET COMMUNICATION PnF

Objectifs de l'étude :



Vous apporter une **vision panoramique** des fonctionnalités déployées par les acteurs.

Positionner les acteurs entre eux en mettant en avant les pratiques différenciantes, en termes de fonctionnalités de gestion, de services extra-financiers et d'expérience client



Vous **inspirer** quant aux fonctionnalités pertinentes pour vous à déployer ou à renforcer et quant à vos stratégies de communication.

Communication PnF : les échéances suivantes

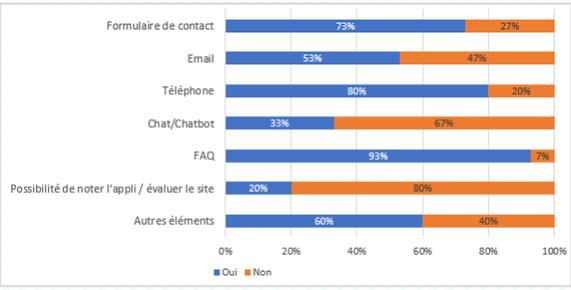


Annexe standard : des rappels quasi systématiques avant les échéances

Cette annexe standard est destinée à servir de référence pour les acteurs du marché. Elle ne constitue pas une recommandation de Sémaphore Conseil. Elle est destinée à être complétée par les acteurs du marché.

	Propagation	Alma	cetelem	clearpay	cofidis	django	FLOAPAY	FRANFINANCE	JOKO	Klarna	oney	PayPal	Pledg	scalapay	Sefinco	YOUNITED pay
Rappel de l'échéance à venir	87 %	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canal - e-mail	87 %	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Canal - SMS	33 %					✓				✓		✓	✓	✓		
Canal - notification	7 %									✓						
Date des rappels	-	J-3	J-0	-	J-4	J-4	J-5 (4x) J-8 (10x)	J-2		J-2	J-4/5	J-2	J-4	J-4 J-1	J-2*	J-2
Confirmation du prélèvement	33 %	✓		✓						✓		✓		✓		
Canal - e-mail	33 %	✓		✓						✓		✓		✓		
Canal - SMS	0 %															
Canal - notification	13 %	✓								✓						

*Dans un cas (partenariat Ikéa), l'annonce de la troisième échéance est intervenue presque un mois avant celle-ci et juste après le prélèvement de la seconde.



BENCHMARK FONCTIONNALITES ET COMMUNICATION PNF

Méthodologie :

- ⇒ Une quarantaine de parcours de souscription à des solutions de paiement en plusieurs fois réalisés entre octobre 2022 et janvier 2023
- ⇒ Des parcours variés : via partenaires ou via cartes virtuelles, 3x/4x mais aussi >4X, en ligne et en magasin, avec ou sans frais client, différents types de partenaires...

Livable :

Synthèses transversales et visuelles Powerpoint intégrant :

- ⇒ Des graphiques de propagation des fonctionnalités et modes de communication avec le positionnement des acteurs
- ⇒ Les best practices inspirantes
- ⇒ Des captures d'écran pour illustrer les tendances observées

