



De la délinquance à la résolution: le pouvoir de la promesse de payer dans le BFSI américain

—◆— Livre technique —◆—

« *Améliorer la vie*, une connexion à la fois »


IMPARTITION
BILL GOSLING

1. Introduction

Dans un secteur qui ressent souvent plus de chiffres que de nuance, où chaque dollar et chaque décision comptent, le concept de « promesse de paiement » (PTP) a discrètement révolutionné la façon dont les institutions financières américaines gèrent la dette, mobilisent les clients et même améliorent leurs résultats financiers. Souvent négligé en faveur de tactiques de recouvrement de créances plus agressives, la PTP est devenue un outil subtil mais puissant pour les institutions financières afin d'améliorer les taux de recouvrement, d'établir la confiance et de maintenir les relations avec la clientèle, tout en naviguant dans le paysage réglementaire complexe du secteur des BFSI.

Le système financier américain est vaste et complexe, conçu pour répondre aux besoins des particuliers, des entreprises et des gouvernements de toutes proportions.

La taille du marché américain des services financiers a atteint 60,65 milliards de dollars en 2023 et devrait croître à un TCAC de 7,47 % entre 2024 et 2032, pour atteindre près de 115,99 milliards d'ici 2032.

Les revenus totaux du système financier au 4T23 étaient de 191,7 milliards de dollars.²

En 2024, les Américains ont une dette de près de 17,3 billions de dollars, tandis que les dettes commerciales en défaut atteignent 13,7 billions de dollars, passant de 85 à 153 entreprises en une année.

2. Comprendre la promesse de payer : un concept clé dans les services financiers américains

Dans le secteur américain des services bancaires, des services financiers et des assurances (BFSI), une « promesse de paiement » (PTP) est une entente entre un emprunteur et un prêteur dans le cadre de laquelle l'emprunteur s'engage à effectuer un paiement à une date précise dans l'avenir. Cela est généralement utilisé lorsqu'un emprunteur a pris du retard sur ses paiements et que le prêteur cherche un moyen de recouvrer le montant en souffrance sans recourir à des mesures de recouvrement plus énergiques.

La dette générale des ménages a augmenté de 1,1 % au cours du premier trimestre de 2024 pour s'établir à 17,69 milliards de dollars.

2.1 Aspects critiques de la promesse de paiement (PTP)

Engagement de payer : L'emprunteur s'engage officiellement à payer un certain montant avant une date précise. Cela est souvent fait en réponse à des paiements en souffrance sur des prêts, des cartes de crédit ou d'autres obligations financières.

Souplesse : Les ententes de PTP peuvent être adaptées à la situation financière de l'emprunteur. Les prêteurs peuvent accepter de nouvelles modalités de paiement, des paiements réduits ou une pause temporaire des paiements dans le cadre de la PTP.

Avec 3,2 % de l'encours de la dette à quelques étapes de la délinquance, les taux globaux de délinquance n'ont pas augmenté par rapport au trimestre précédent.

Relation avec la clientèle : En offrant une approche plus coopérative au moyen de la PTP, les prêteurs peuvent éviter l'impact négatif de tactiques de recouvrement plus agressives sur la relation avec la clientèle.

Solution de rechange aux mesures de recouvrement : La PTP est une solution de rechange au recouvrement plus rigoureux, elle est souvent perçue comme un moyen d'éviter l'escalade tout en travaillant au recouvrement de la dette.

Conformité juridique et réglementaire : Aux États-Unis, les accords de PTP doivent être conformes aux règlements des États et du gouvernement fédéral, y compris la Fair Debt Recouvrement Practices Act (FDCPA). Les prêteurs doivent s'assurer que les ententes de PTP sont claires, documentées et communiquées d'une manière conforme à ces lois.

3. Pourquoi la PTP est importante dans le secteur américain du BFSI

Au premier trimestre de 2024, environ 2,68 % de tous les prêts à la consommation consentis par les banques commerciales aux États-Unis étaient en souffrance.

Réduction de la délinquance : Les ententes de PTP peuvent aider à réduire les taux de délinquance en permettant aux emprunteurs de rattraper le retard sur les paiements en souffrance.

La croissance la plus importante du nombre de délinquants a été enregistrée pour les cartes de crédit, passant de 4,1 % au quatrième trimestre de 2021 à 8,9 % au premier trimestre de 2024.

Expérience client améliorée : Grâce au PTP, les institutions financières peuvent faire preuve d'empathie et de souplesse, améliorant ainsi la satisfaction et la fidélité de la clientèle.

Stabilité financière : Pour les prêteurs, les accords de PTP peuvent améliorer les flux de trésorerie et réduire le besoin de processus de recouvrement coûteux, contribuant ainsi à la stabilité financière globale.

4. La technologie derrière la discussion : PTP à l'ère numérique

Comment l'IA et l'analytique des données transforment le PTP en une puissance prédictive

Environ 82 % des chefs de file du BFSI ont augmenté leurs investissements dans l'IA et/ou le RPC au cours des dernières années.

L'intelligence artificielle (IA) et l'analyse des données ont révolutionné la façon dont les institutions financières abordent les ententes de promesse de paiement (PTP). En tirant parti de vastes quantités de données sur les clients, l'IA peut prédire quels clients bénéficieront le plus d'une entente de PTP, ce qui permet aux prêteurs d'offrir de façon proactive des solutions personnalisées.

Les robots de clavardage, les applications et l'automatisation : Intégration transparente du PTP au parcours client

Selon la recherche, 7,3 milliards de dollars en coûts opérationnels pourraient être économisés grâce aux robots de clavardage bancaire.

Grâce au traitement en langage naturel, les robots CHAT-BOT guident les clients tout au long du processus de PTP, offrant un soutien en temps réel et des plans de paiement personnalisés. Les applications mobiles permettent aux clients de gérer efficacement leurs ententes de PTP en quelques clics, offrant ainsi commodité et flexibilité. L'automatisation simplifie l'ensemble du processus, de la communication au suivi des paiements, en assurant un suivi et des mises à jour cohérents.

Cette intégration transparente améliore l'expérience utilisateur et augmente le taux de réussite des ententes de PTP.

5. De retardée à exagérée : PTP comme outil de transformation des relations avec la clientèle

Selon un sondage, 68 % des dirigeants de BFSI reconnaissent que CX est un différenciateur de marque.

Dans le monde souvent impersonnel de la finance, les ententes de « promesse de paiement » (PTP) offrent une bouffée d'air frais. Ces ententes transforment le récit standard du recouvrement des créances, qui passe d'un processus combatif et incitant au stress, en une interaction coopérative axée sur le client. En permettant aux clients de s'engager à respecter leurs conditions, PTP transforme une situation négative — comme les paiements en souffrance — en une occasion d'engagement positif.

Selon les recherches de McKinsey, les banques qui accordent la priorité à l'expérience client constatent une croissance de 10 à 15 % des revenus et une augmentation de 20 % des taux de satisfaction de la clientèle.

Imaginez un emprunteur qui éprouve de la difficulté à suivre le rythme des paiements de prêt. Les méthodes traditionnelles de perception comprennent des appels persistants et une demande de paiement immédiat, ce qui peut nuire à la relation. En revanche, une entente de PTP ouvre un dialogue, offrant à l'emprunteur la possibilité de reprendre le contrôle. Les clients se sentent respectés et compris en acceptant un plan de paiement gérable, transformant leur anxiété en soulagement et en appréciation.

Mots finaux

Promise to Pay (PTP) est devenue une stratégie essentielle dans le secteur américain des BFSI, transformant la façon dont les institutions financières gèrent la délinquance et les relations avec la clientèle. En déplaçant l'accent sur le recouvrement agressif des créances vers une approche plus collaborative et axée sur le client, PTP aide à recouvrer les paiements en souffrance et renforce la confiance et la loyauté des clients. L'intégration de technologies de pointe comme l'IA, les robots de clavardage et l'automatisation améliore encore davantage l'efficacité de la PTP, ce qui en fait une partie transparente du parcours client.

En conclusion, la Promesse de paiement est plus qu'un simple engagement à régler la dette — c'est un outil puissant qui comble l'écart entre la délinquance et la résolution, assurant ainsi une émergence plus forte des clients et des institutions financières. Au fur et à mesure que le secteur du BFSI évolue, ceux qui adoptent et peaufinent les stratégies de PTP seront bien placés pour montrer la voie en matière de service à la clientèle et de performance économique.

Vous êtes curieux d'en apprendre davantage ? Nous sommes à votre service !

IBG se consacre à la collaboration avec des marques de divers secteurs, les aidant à évaluer leur expérience client et à l'améliorer continuellement pour dépasser les attentes. Communiquez avec l'un des membres de notre équipe dès maintenant pour entamer une conversation !

Nos services



[Gestion des comptes débiteurs](#)

[Expérience client](#)

[Ventes et acquisition](#)

[Excellence en matière de données](#)

[Services de qualité](#)

[NEQQO](#)

[Services professionnels](#)

[GooseTek](#)

[Plateforme de recouvrement interentreprises](#)

[Apprentissage et développement de contenu](#)

[Solution de gestion de la main-d'œuvre](#)



Impartition Bill Gosling, 55, rue Mulcaster, bureau 600, Barrie, Ontario, L4M 0J4, Canada



<https://www.billgosling.com>

