



## Alliant l'IA à l'humain, FLOA est une nouvelle fois reconnue pour l'excellence de sa relation client

Information presse  
Vendredi 17 novembre 2023

**Fidèle à sa stratégie d'innovation centrée sur le client, FLOA a totalement transformé sa relation client en 5 ans et a fait le pari d'un service client innovant où la technologie est toujours au service de ses clients. Reconnue pour son expertise UX et l'excellence de sa relation client, FLOA est à nouveau « Élu Service Client de l'Année 2024 », pour la 4<sup>e</sup> année consécutive dans la catégorie Organisme de crédit et pour la 2<sup>e</sup> fois également dans la catégorie Solutions de paiement.**

### FLOA révolutionne les standards de la relation client.

S'appuyant sur la technologie, FLOA place l'innovation et l'optimisation continue de la satisfaction client au cœur de sa stratégie.

En 2023, 65% des contacts clients FLOA sont digitaux (contre 25% il y a 5 ans) : Chat, Messenger, Facebook, Instagram, WhatsApp, iMessage, sont aujourd'hui les outils de contacts favoris des clients et correspondent aux besoins actuels d'instantanéité. FLOA traite ainsi 100% des demandes 24/24, 7/7.

Avec la croissance des activités de FLOA en France et à l'international, le volume de contacts a considérablement augmenté pour dépasser les 4 millions de contacts annuels.

Ce Service Client d'excellence, FLOA le connecte à ses partenaires BtoB par API pour garantir la fluidité de l'expérience de paiement ou de financement, de bout en bout.

Tony Chavatte, directeur de l'expérience et de la relation client de FLOA déclare : *« Nous plaçons le client au centre de toutes nos réflexions et orientations stratégiques. Il y a 5 ans, nous avons opéré une transformation profonde de notre relation client pour offrir, grâce à la combinaison du digital et de l'humain, un niveau de service sur mesure à nos clients et nos partenaires. Nous sommes ainsi fiers d'être Élu Service Client de l'Année 2024, pour la 4<sup>e</sup> année consécutive dans la catégorie Organisme de crédit et pour la 2<sup>e</sup> fois dans la catégorie Solutions de paiement. »*

### Une relation client d'excellence, augmentée par l'IA

Dans un processus d'optimisation continu de sa relation client, FLOA a su combiner les outils d'intelligence artificielle analytique à l'expertise de ses conseillers. Ceux-ci se trouvent « augmentés », enrichis par l'apport de données pertinentes, assistés dans des tâches chronophages de recherche ou reporting.

FLOA a également développé une approche émotionnelle dans l'analyse de sa relation client. Cela permet d'agir plus précisément sur les parcours pour améliorer en continu l'expérience client.

Aujourd'hui, FLOA teste l'IA générative afin de répondre rapidement à partir de données toujours plus importantes pour simplifier encore et toujours l'expérience de ses clients et de ses partenaires.

Marc Lanvin, Directeur Général Adjoint de FLOA souligne : *« Chez FLOA, nous sommes en quête constante de l'expérience client la plus aboutie, aussi bien pour les consommateurs que pour les marchands. Nos équipes travaillent en permanence pour maintenir un niveau d'exigence élevé, à la hauteur de leurs attentes. Nous continuerons d'innover sans cesse pour accompagner nos clients au plus près de leurs besoins. »*

## ***A propos de FLOA***

FLOA développe des facilités de paiement et des services financiers innovants à destination des consommateurs et des commerçants. Plaçant l'expérience client et l'innovation technologique au centre de sa stratégie, FLOA s'adapte constamment aux nouveaux usages de paiement des consommateurs. Acteur pionnier des facilités de paiement en 3 et 4 fois, FLOA a acquis une maîtrise unique en matière de data et de scoring. Cette expertise assure un niveau de sécurité maximal pour toutes les transactions et permet également d'offrir des parcours on et off line qui se distinguent par leur simplicité d'utilisation. FLOA satisfait déjà plus de 4 millions de clients particuliers en Europe et plus de 15 000 partenaires e-commerçants et points de vente. Filiale du groupe BNP Paribas, FLOA peut s'appuyer sur son ADN de fintech et sur la solidité financière de son actionnaire pour devenir un acteur incontournable du « Buy Now Pay Later » en Europe. Pour en savoir plus : [www.floa.com](http://www.floa.com)

## **Contacts presse :**

**Agence PROFILE - Charlotte Philippe**  
+33(0)6 31 18 48 94  
cphilippe@agence-profile.com

**FLOA - Cecilia Chudet**  
+33(0)6 08 99 05 82  
cecilia.chudet@floa.com  
contact-presse@floa.com