

PRESTATAIRES ET ISO

Engorgement de l'analyse des risques : ce que coûtent à un prestataire de paiement les demandes hors cible

Publié le 30 septembre 2026

L'essentiel d'une file d'analyse est fait de demandes qui n'allaient jamais être acceptées. Où part ce temps, ce qu'il coûte au-delà des salaires et comment les prestataires le réduisent sans abaisser leurs exigences.

Demandez à une équipe d'analyse des risques ce qui la ralentit : la réponse est rarement les dossiers difficiles. C'est le volume de demandes qui n'auraient pas dû arriver sur le bureau : une entreprise d'un secteur que le prestataire ne sert pas, un pays qu'il ne peut pas intégrer, un dossier auquel il manque la moitié des pièces. Chacune doit pourtant être ouverte, lue et recevoir une réponse.

Où part le temps

Un refus n'est pas gratuit parce qu'il est rapide. Une demande qui échoue au premier contrôle a tout de même été enregistrée, attribuée, ouverte et traitée, et beaucoup échouent plus tard qu'au premier contrôle. Les schémas courants sont les suivants.

- **Les demandes hors appétit.** Le secteur, le pays ou le volume n'ont jamais été acceptables. Rien dans le dossier n'aurait pu y changer quoi que ce soit.
- **Les dossiers incomplets.** L'entreprise pourrait être acceptable, mais les pièces manquent, et l'analyste se transforme en relanceur de documents.
- **Les défauts du site web.** Pas de politique de remboursement, pas d'informations sur la société, des produits qui ne correspondent pas au formulaire. Chacun représente un échange de correspondance.
- **Les doublons.** Le même marchand qui arrive par deux partenaires, ou de nouveau après un refus.
- **Les recommandations spéculatives.** Des partenaires qui envoient tous leurs contacts, au cas où certains passeraient.

Ce que cela coûte au-delà des salaires

1. **Les bons marchands attendent.** Chaque heure passée sur un dossier qui sera refusé est une heure qu'un marchand acceptable passe dans la file. Certains signent ailleurs entre-temps.
2. **Le jugement en souffre.** Une équipe qui résorbe un retard décide plus vite et regarde de moins près. C'est ainsi qu'un mauvais dossier passe et qu'un bon est refusé.
3. **Les partenaires perdent patience.** Les ISO et les apporteurs envoient leurs meilleurs marchands là où la réponse arrive vite.
4. **Les données sont faussées.** Les taux d'approbation, les délais de traitement et les tableaux de bord des partenaires paraissent pires que la performance réelle du prestataire sur les demandes qui comptaient.
5. **Les refus ont des conséquences.** Un marchand refusé pour un motif qu'il aurait pu connaître à l'avance repart avec une marque sur son historique et une mauvaise opinion du prestataire.

Pourquoi cela persiste

Les critères du prestataire figurent dans un document de politique que les demandeurs ne voient jamais. Un marchand ne peut pas savoir s'il correspond, alors il postule pour le savoir. Un partenaire ne le sait pas davantage, alors il envoie tout. Le prestataire protège le détail de ses règles pour de bonnes raisons, car les publier apprendrait aux acteurs malveillants quoi dire, et le prix à payer est une file remplie de demandes que sa propre politique aurait écartées.

Ce qui le réduit

- **Publiez les limites fermes.** Les pays acceptés, les secteurs interdits et les volumes minimaux peuvent être indiqués sans révéler comment le risque est noté. Ils expliquent l'essentiel du volume hors appétit.
- **Filtrez avant la file.** Un contrôle préalable structuré, qui confronte une demande aux critères du prestataire et arrête celles qui ne peuvent pas passer, coûte bien moins que le temps d'un analyste.
- **Refusez les dossiers incomplets à l'entrée.** Un dépôt impossible sans les pièces exigées ne devient pas un travail de relance.
- **Vérifiez le site web automatiquement.** La présence des politiques, des informations sur la société et d'un checkout qui fonctionne peut être contrôlée avant qu'une personne ne regarde.
- **Donnez aux partenaires un retour exploitable.** Un partenaire à qui l'on dit lesquelles de ses recommandations étaient hors appétit, et pourquoi, en envoie moins.
- **Renvoyez plutôt que refuser.** Un dossier corrigible doit repartir avec une liste, pour revenir complet et non sous la forme d'une nouvelle demande.

Ce qu'il ne faut pas faire

Abaissier la barre vide une file et remplit le portefeuille des comptes que la barre devait arrêter. Pousser une équipe à aller plus vite produit le même effet. Le but n'est pas de décider plus vite sur chaque dossier. C'est de cesser de consacrer du temps d'analyse à des dossiers qui n'en demandaient aucune.

L'indicateur qui compte

Comptez combien de demandes atteignent un analyste, et combien d'entre elles sont acceptées. Si le second chiffre est une petite part du premier, l'équipe sert de filtre, et un filtre est ce qu'un analyste peut être de plus coûteux.

Un prestataire dont la file contient surtout des demandes conformes à ses critères peut se permettre d'examiner chacune de près. C'est un meilleur emploi des personnes, et c'est plus sûr.

Lire en ligne : <https://payments-marketplace.com/fr-FR/insights/underwriting-backlogs/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288
Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK
connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140