FLOA

Les facilités de paiement : un moyen de gestion budgétaire adopté par les Européens*

COMPORTEMENT D'ACHAT ET ATTENTES DES CONSOMMATEURS EUROPÉENS

L'e-commerce s'est largement développé en Europe

Les 5/6 des européens effectuent des achats en ligne au moins 1 fois par mois, cette pluralité fait partie intégrante pour 20% des sondés.

Europe	Allemagne	Italie	Espagne	France	Belgique	Portugal
79%	74%	87%	78%	73%	82%	87%

Près d'1/4 des Européens qui achètent en ligne le font même fréquemment (plusieurs fois/semaine)

Fréquence des achats en ligne

Europe	Allemagne	Italie	France	Belgique	Espagne	Portugal
24%	25%	28%	28%	25%	24%	28%
76%	71%	72%	75%	75%	77%	65%

En Europe, les achats en ligne sont dominiqs préférentiels pour LES VOYAGES, LES DIVERTISSEMENTS ET LES PRODUITS HIGH TECH

Divertissements	Voyages	High-tech
63%	69%	48%

Le paiement, un enjeu majeur de l'expérience client

TOP 3 DES ÉNIGMATES AU MOMENT DU PAIEMENT

Voyages

- 72% Refus d'un moyen de paiement
- 69% Demande de données personnelles
- 66% Temps d'attente

High tech

- 66% Refus d'une facilité de paiement
- 66% Trop de manipulations d'une application pour finaliser l'achat
- 63% Obligation de remplir des formulaires

LE PAIEMENT : USAGES ET PARTICULARITES NATIONALES

La Carte bancaire 1er moyen de paiement utilisé en Europe

7 Européens sur 10 utilisent la carte bancaire pour leurs achats courants.

Carte bancaire	71%
Espèces	45%
Paypal	19%
Virement	19%
Chèque	4%

France · Espagne · Belgique

+ de 80% des Français, Belges et Portugais le pratiquent au quotidien.

L'exception Allemande

Espèces	50%
Carte bancaire	50%

Seulement 50% (+ 30% Allemands) ont recours à la carte bancaire, 50% préférant les espèces, contre 5% pour les Italiens.

Le paiement est décisif pour le choix d'une d'enseigne

Les moyens pris en promotion disponibles

- 25% La rapidité de l'enseigne
- 39% Les moyens de paiement acceptés
- 36% Le facilité à se rapatrier dans le magasin ou le site
- 37% Le Service Après-Vente
- 54% EN FRANCE, LA CONFIANCE DANS L'ENSEIGNE EST UN CRITÈRE DE CHOIX PRÉPONDÉRANT, APRÈS LE PRIX.

	Prix	Notoriété et SAV
Europe	75%	38%
Français	78%	36%

FOCUS SUR LES FACILITES DE PAIEMENT

Plus d'1 Européen sur 3 a déjà payé en plusieurs fois ou en différé

- 35% en plusieurs fois ou en différé
- 22% en plusieurs fois
- 19% en différé

L'adoption des facilités de paiement (BNPL)

Belgique	Portugal	France	Espagne	Italie	Allemagne
40%	40%	37%	32%	32%	32%

+ 1/3 des Italiens, Allemands et Espagnols ont déjà eu un paiement différé

Pays les plus utilisateurs de paiement en plusieurs fois

Europe	Italie	Espagne
2	1	3

Pays les plus utilisateurs de paiement différé

Europe	Espagne	Portugal
2	1	3

En Europe, les facilités de paiement sont généralement privilégiés pour l'équipement de la maison et les voyages

1	2	3	4
L'électroménager	High tech	Meubles & décor	Voyaux & croisiers
Espagne : 0% Portugal : 0%	Espagne : 0% Italie : 0%	Espagne : 10% Portugal : 17%	Espagne : 22% Italie : 14%

Les Français ont plus souvent recours aux facilités de paiement que le voyageur, quelle que soit la catégorie de produits.

Les Européens utilisent les facilités de paiement avant tout pour équilibrer leur budget

Un usage universel

Équilibrer son budget

- 52% Fréquemment
- 5% Occasionnellement

Faire face à un imprévu

- 40% Fréquemment
- 5% Occasionnellement

Se faire plaisir

- 19% Fréquemment
- 5% Occasionnellement

Faire plaisir

- 13% Fréquemment
- 5% Occasionnellement

Le paiement en plusieurs fois est le plus souvent envisagé pour les montants inférieurs à 500€ HT

Pour un achat de 500€ HT, 63% des Européens envisagent le paiement en plusieurs fois

- 10% 100€ HT
- 20% 200€ HT
- 30% 300€ HT
- 40% 400€ HT
- 50% 500€ HT

Paiement en plusieurs fois envisagé

63%

Achat > 500 €

+ de 6 Européens sur 10 qui utiliserait les facilités de paiement seraient prêts à changer d'enseigne pour en bénéficier

Prêts à changer d'enseigne ?

Europe	Italie	Espagne	France	Portugal	Allemagne	Belgique
62%	73%	70%	68%	61%	57%	44%

Les facilités de paiement sont un vrai avantage concurrentiel en Italie, en Espagne et en France

*Étude réalisée du 7 au 10 décembre 2021 par Ipsos auprès de plus de 4000 répondants représentatifs des population en France, Italie, Espagne, Portugal, Belgique et Allemagne.

FLOA