



Il Buy Now Pay Later sta diventando una soluzione di pagamento sempre più richiesta: è utilizzata da quasi 1 italiano su 3

- L'Italia è tra i paesi europei più digitali con **1 utente abituale su 5**.
- Gli italiani sono alla ricerca di un'esperienza di pagamento semplice: quando acquistano online, il **48% trova frustrante dover scaricare un'applicazione per pagare**.
- **8 utenti su 10** che usano le soluzioni *Buy Now Pay Later* sono pronti a cambiare rivenditore se non permette l'impiego di tale servizio.

Milano, 11 ottobre 2023 - L'Italia è tra i Paesi europei più digitali **con 1 utilizzatore frequente su 5**. La frequenza degli acquisti online è cresciuta negli ultimi due anni ma la customer experience degli italiani si è evoluta tenendo conto degli effetti della pandemia e delle nuove tendenze di pagamento. Una ricerca condotta da **Kantar e FLOA**, fintech specializzata in soluzioni di pagamento *Buy Now Pay Later*, ha esaminato le abitudini e i costumi dei consumatori italiani nel 2022, sia online sia in negozio.

I problemi più comuni legati agli acquisti online

La ricerca mostra come i consumatori italiani continuino ad affrontare situazioni problematiche quando acquistano online. Il **48% trova frustrante dover scaricare un'applicazione per poter pagare**, mentre il **27% trova difficoltoso dover compilare un modulo online** con i propri dati prima di effettuare un acquisto. E ancora, il **17% critica l'aggiunta di altri servizi o prodotti** non richiesti negativamente, e il **25% si risente di essere reindirizzato a una pagina esterna**. Uno scenario che nella maggior parte dei casi porta i consumatori ad abbandonare il carrello, senza acquistare alcun prodotto.

Alcune esperienze spiacevoli si ripetono anche per gli acquisti in negozio

La ricerca rileva che il **47% dei consumatori italiani trova fastidiosa la mancata accettazione di alcuni metodi di pagamento** e il 33% critica la compilazione obbligatoria di moduli con informazioni personali.

*"La customer experience si è evoluta in modo significativo nel corso degli anni, ma ha bisogno di un'ulteriore semplificazione. Ed è quello che abbiamo fatto con le nostre soluzioni, mettendo al centro della nostra strategia l'innovazione tecnologica e la semplificazione dell'esperienza del cliente", ha spiegato **Andrea Boschi, country manager di FLOA per l'Italia**. "Sia online sia in negozio, le nostre soluzioni sono progettate per essere facili da usare per i clienti e veloci da integrare per gli esercenti".*

Buy Now Pay Later, un nuovo modo di fare acquisti

Il pagamento è un fattore chiave nella customer experience, perché i clienti vogliono poter pagare i loro acquisti con il metodo di pagamento che preferiscono. Negli ultimi anni, il *Buy Now Pay Later* è diventata la nuova opzione di pagamento irrinunciabile in Europa: **Il 43% degli europei ha già effettuato un acquisto utilizzando questa soluzione**. È una modalità di pagamento apprezzata anche dai consumatori italiani. Se confrontiamo il 2022 e il 2021, **il numero di utenti di BNPL è infatti aumentato del 22%**. Il segmento ha ancora un potenziale di crescita nel mercato italiano, dato che il 31% degli italiani (quasi uno su tre) utilizza questo metodo di pagamento in maniera saltuaria.

NOTE PER I MEDIA

FLOA sviluppa servizi finanziari e *Buy Now Pay Later* innovativi per consumatori ed esercenti. Con l'innovazione tecnologica e la customer experience al centro della sua strategia, FLOA si adatta costantemente alle nuove abitudini di pagamento dei consumatori. In qualità di pioniere dello split payment, FLOA ha acquisito un'esperienza unica nel campo dei dati e dello scoring. Questa competenza garantisce che tutte le transazioni avvengano con il massimo livello di sicurezza e ci permette di offrire esperienze di pagamento online e offline, differenzianti per la loro facilità d'uso. FLOA conta già oltre 4 milioni di clienti in Europa e più di 10.000 tra partner online e punti vendita. Come società del gruppo BNP Paribas, FLOA si avvale del suo DNA Fintech e della solidità finanziaria dei suoi azionisti per diventare un attore chiave nel mercato del Buy Now Pay Later in Europa. Per saperne di più: www.floapay.it
www.floa.com

Per ulteriori informazioni e richieste di interviste si prega di contattare: floa@bpress.it