

Étude Kantar x FLOA

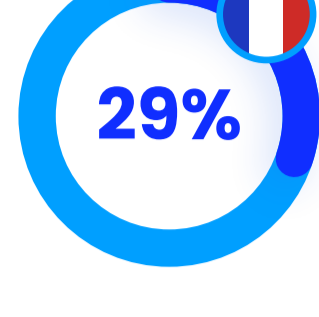
Les tendances paiement décryptées

Le marché du BNPL arrive à maturité et s'ancre dans les usages quotidiens*

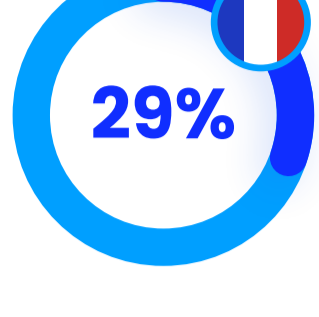
1 Le paiement, une composante essentielle de l'expérience client

Les moyens de paiement acceptés sont aussi importants que les avis clients dans le choix d'une enseigne.

Les critères de choix d'une enseigne¹ en France :



Les moyens de paiement acceptés



Les avis clients

¹ en ligne ou point de vente

TOP 3 des irritants clients au moment du paiement en France

En ligne

79% Devoir télécharger une application pour payer

77% Ne pas avoir sa facilité de paiement acceptée

76% Fournir des informations personnelles ou remplir un formulaire

En magasin

83% Se voir refuser une méthode de paiement

79% Fournir des informations personnelles ou remplir un formulaire

75% Se voir proposer des services ou produits complémentaires

2 Le BNPL est largement adopté en Europe

La part des utilisateurs BNPL se stabilise dans la plupart des pays d'Europe.

Près de 7 européens sur 10 (68%)

utilisent le BNPL



dont 44% pour un usage récurrent²

² au moins de temps en temps

La fréquence d'utilisation du BNPL augmente

Part des utilisateurs BNPL qui l'utilisent plus de 8X par an

40%

Europe



41%

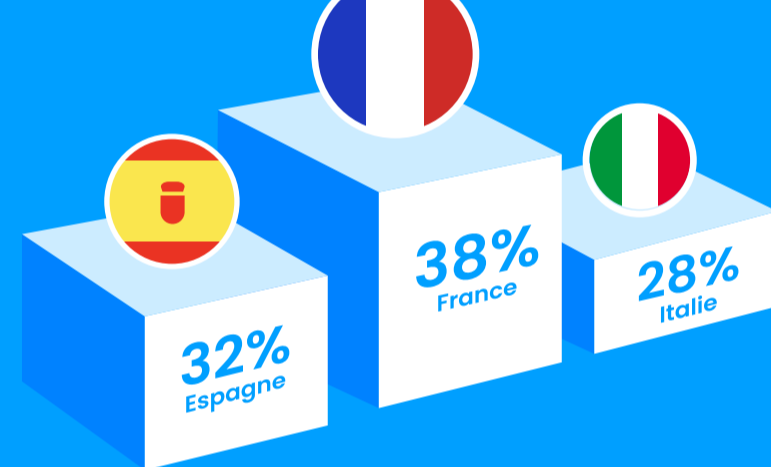
France



Les usages BNPL diffèrent entre Europe du Nord et du Sud

Sud de l'Europe

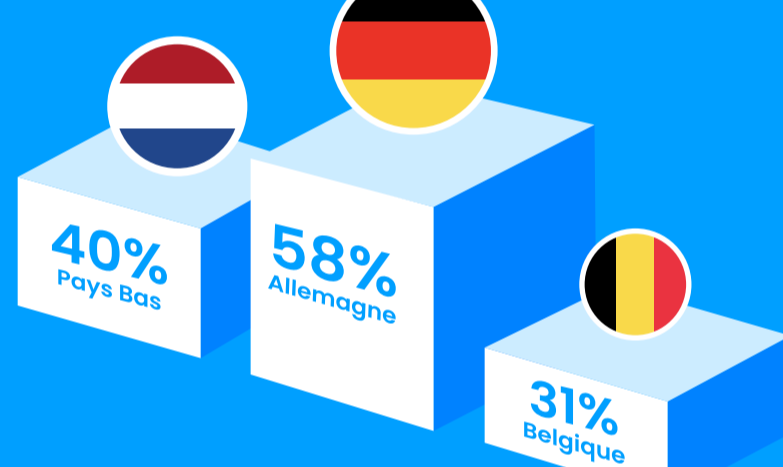
Pays les plus utilisateurs² de paiement en plusieurs fois



² au moins de temps en temps

Nord de l'Europe

Pays les plus utilisateurs² de paiement différé



Le paiement en plusieurs fois est le plus souvent envisagé par ses utilisateurs pour des montants inférieurs à 500€

Achat inférieur à

500€

55%

En 2023, les top catégories payées en France avec le BNPL sont



54%

Électroménager



53%

High-Tech



48%

Voyage



38%

Maison/extérieur



37%

Mobilité

Les CSP+ utilisent proportionnellement un peu plus le BNPL

44%

des français utilisent le BNPL au moins de temps en temps.

51%

des CSP+ utilisent le BNPL au moins de temps en temps.

Le BNPL, un levier de croissance pour les retailers en France

6 utilisateurs sur 10

seraient prêts à changer d'enseigne pour pouvoir en bénéficier (59%)

3 Le BNPL, un levier pour une consommation plus responsable

Le BNPL permet d'acheter des produits de meilleure qualité ou plus responsables pour

56%

des utilisateurs français



Il peut activement participer au développement de la seconde main.

43% des français

pensent que bénéficier de solutions BNPL encouragerait l'achat de produits d'occasion (plutôt que neufs).

+ d'1/4 utilisateur BNPL français

a déjà payé des produits de seconde main avec ces solutions de paiement.

*Etude réalisée du 13 au 22 décembre 2023 par Kantar auprès de 4916 répondants représentatifs des populations en France, Allemagne, Belgique, Espagne, Italie, aux Pays-Bas et au Portugal.

¹ "BNPL", "Buy Now Pay Later" : "Acheter maintenant payer plus tard"

FLOA - SA au capital de 72 297 200€ - RCS Bordeaux 434 130 423. Immeuble G7, 71 rue Lucien Faure, 33300 Bordeaux.

Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris

ORIAS n°07028160 (www.orias.fr).