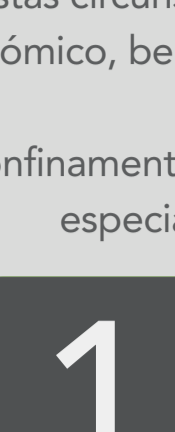


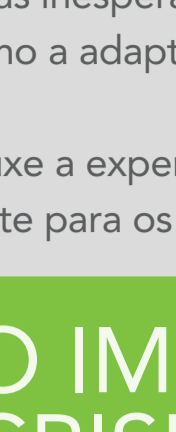


TENDÊNCIAS DO CONSUMIDOR EUROPEU 2020/2021

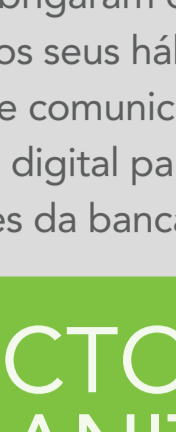
Gastos moderados e novos hábitos digitais em 5 países europeus



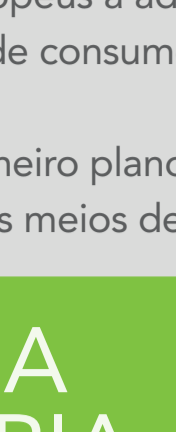
FRANÇA



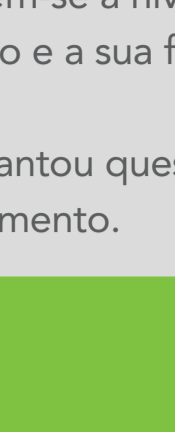
ITÁLIA



PORTUGAL



ESPAÑA



ALEMANHA

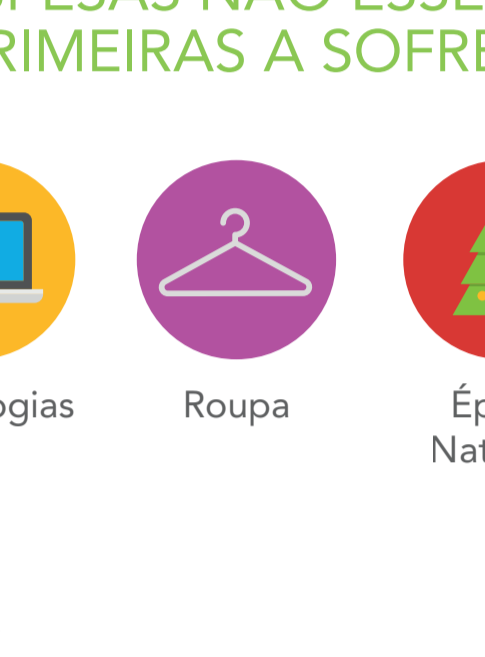
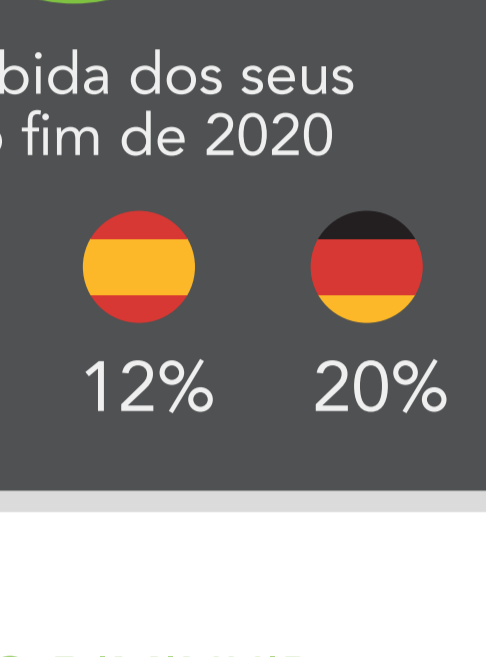
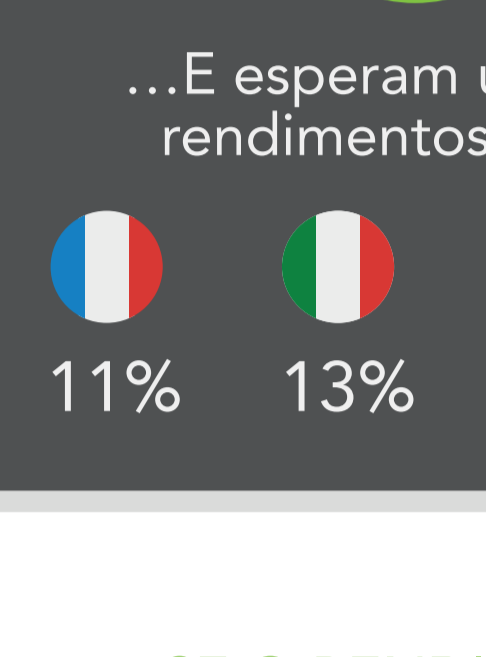
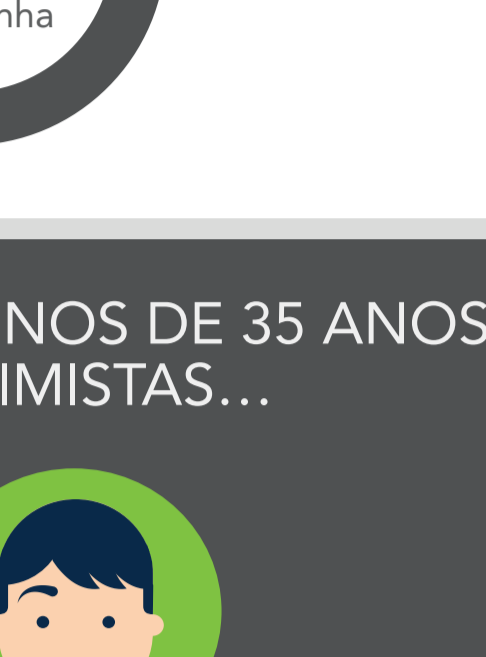
A crise sanitária e financeira resultante da COVID-19 impactou a vida dos europeus e contribuiu para um futuro incerto.

Estas circunstâncias inesperadas obrigaram os europeus a adaptarem-se a nível económico, bem como a adaptarem os seus hábitos de consumo diário e a sua forma de comunicar.

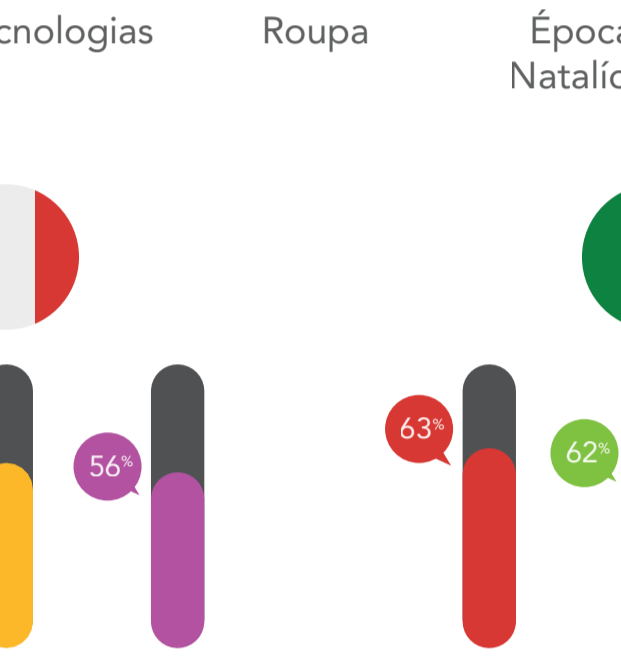
O confinamento trouxe a experiência digital para primeiro plano e levantou questões especialmente para os setores da banca e dos meios de pagamento.

1 O IMPACTO DA CRISE SANITÁRIA NO CONSUMO

EM MÉDIA, 1/4 DOS CONSUMIDORES EUROPEUS considera que os seus rendimentos irão diminuir



OS EUROPEUS COM MENOS DE 35 ANOS ESTÃO MAIS OTIMISTAS...



...E esperam uma subida dos seus rendimentos até ao fim de 2020



SE O RENDIMENTO DIMINUIR, AS DESPESAS NÃO ESSENCIAIS SERÃO AS PRIMEIRAS A SOFRER CORTES...



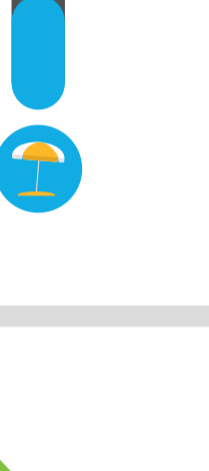
Mobiliária /Decoração



Tecnologias



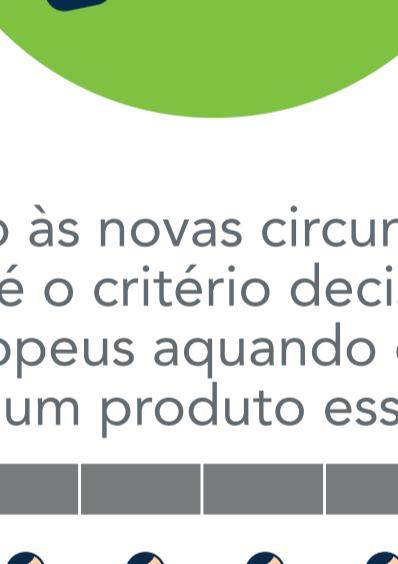
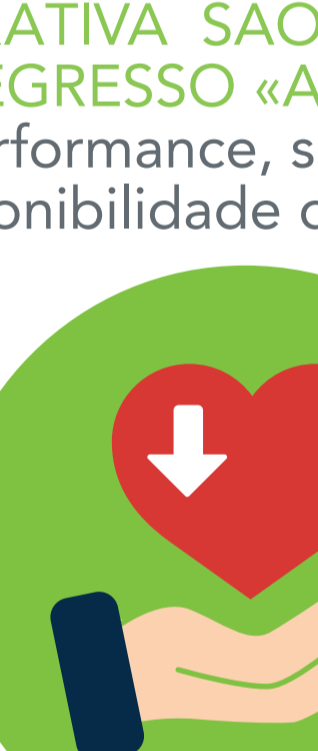
Roupa



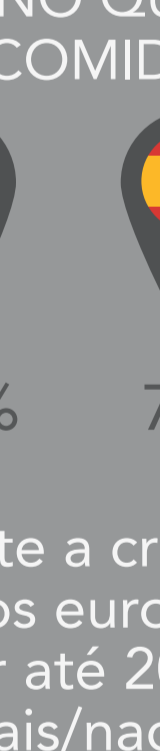
Época Natalícia



Férias



...DEVIDO À CRISE, MUITOS CONSUMIDORES NÃO PRETendem AUMENTAR OS SEUS GASTOS:



OS COMPORTAMENTOS EMERGENTES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA SÃO AMEAÇADOS PELO REGRESSO «AO PASSADO»: preço, performance, sustentabilidade, disponibilidade do produto



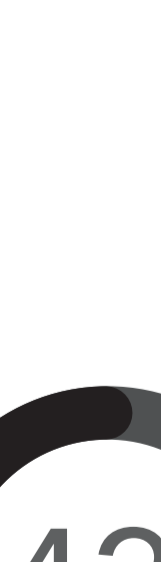
Devido às novas circunstâncias, o preço é o critério decisivo para 3/4 dos europeus aquando da escolha de um produto essencial



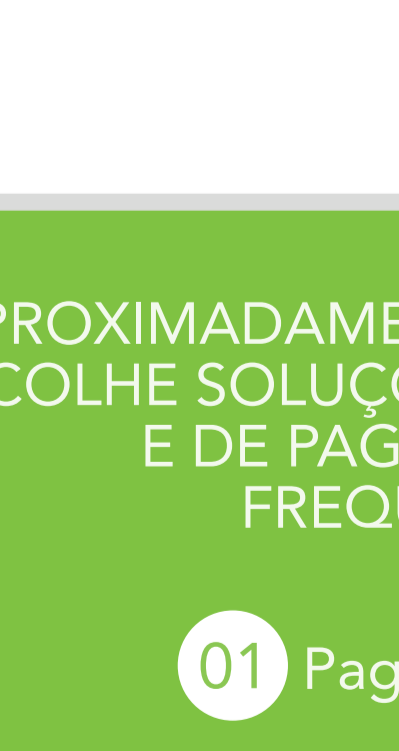
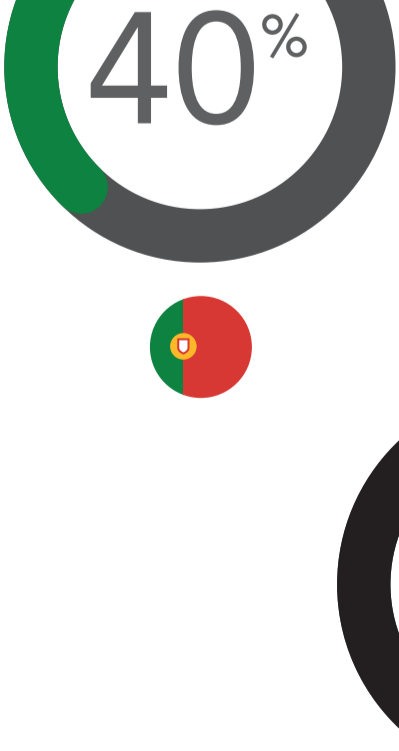
COMPRAR PRODUTOS LOCAIS ACONTECE CADA VEZ MAIS, ESPECIALMENTE NO QUE DIZ RESPEITO A COMIDA



Mesmo durante a crise, em média, 1/4 dos europeus está disposto a pagar até 20% a mais por produtos locais/nacionais



ANTES DE EFETUAR UMA COMPRA, MAIS DE 40% DOS JOVENS PAIS EUROPEUS PREFEREM UM PRODUTO COM PAGAMENTO FRACIONADO, EM VEZ DE UM PRODUTO SEMELHANTE SEM ESSA OPÇÃO



APROXIMADAMENTE 1/3 DOS EUROPEUS ESCOLHE SOLUÇÕES DE FINANCIAMENTO E DE PAGAMENTOS, MAIS FREQUENTEMENTE

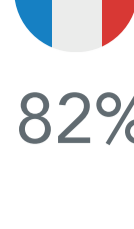
01 Pagamento fracionado



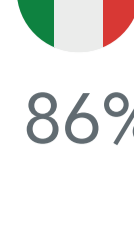
02 Pagamento diferido

03 Soluções de financiamento*

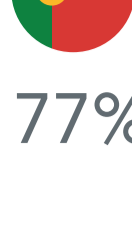
*Empréstimo pessoal, crédito até 60 meses



82%



86%



77%



88%



74%



Revela interesse no contacto digital remoto

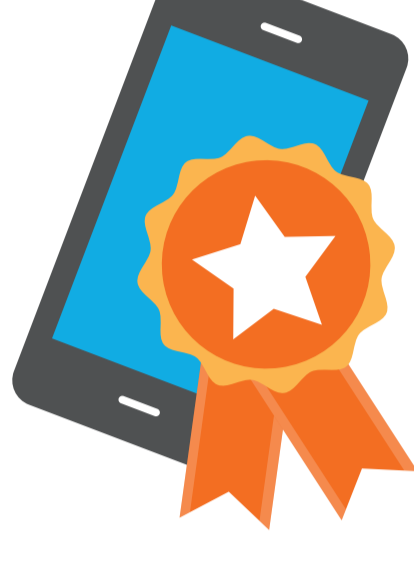
ALGUNS SERVIÇOS DE HOMEBANKING FORAM USADOS PELA PRIMEIRA VEZ DURANTE O CONFINAMENTO



Pagamento de contas online	20%	35%	33%	23%	18%
Pagamentos online	11%	24%	25%	24%	12%
Assinatura eletrónica	15%	16%	9%	25%	8%
Investimentos online	7%	7%	8%	10%	7%

CONTACTO COM BANCOS É REMOTO

Com 80% dos europeus a usar os seus telemóveis



Via App



Página de Internet



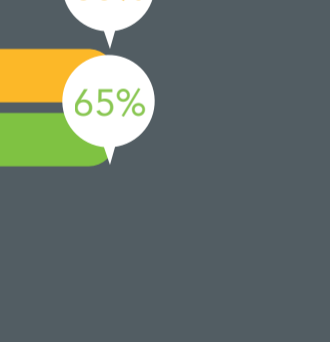
Via Email



CLIENTES INTERESSAM-SE PELO CHAT ONLINE PARA INTERAGIR COM O SEU BANCO

Via Chat...

Via whatsapp



EUROPEUS AUMENTAM A COMUNICAÇÃO COM O SEU BANCO ATRAVÉS DE CANAIS DIGITAIS

Chat	34%	49%	52%	41%	39%
Reunião Online	42%	50%	46%	34%	36%
Redes sociais	34%	50%	47%	35%	42%
Telefone	24%	39%	40%	40%	23%
Reunião nas instalações	15%	24%	8%	16%	17%

HÁ UMA TENDÊNCIA DE CRESCIMENTO DO DIGITAL, MAS NÃO DE FORMA A QUE PONHA EM CAUSA A RELAÇÃO ENTRE AS PESSOAS



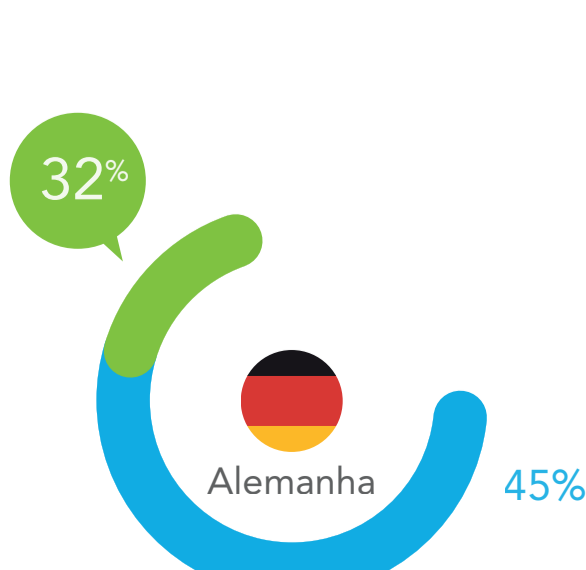
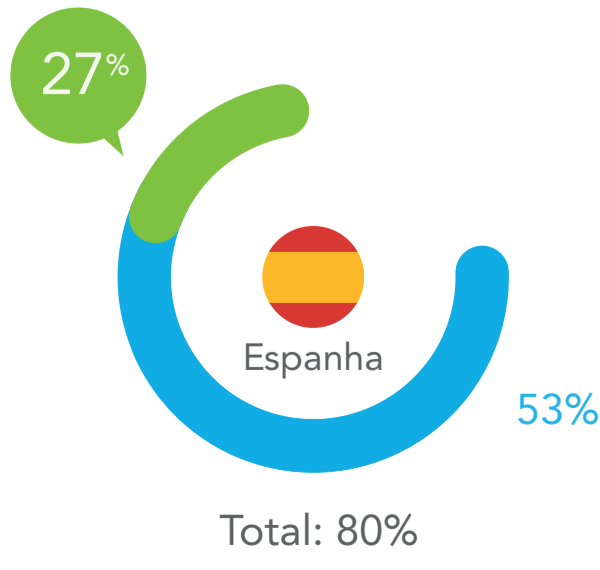
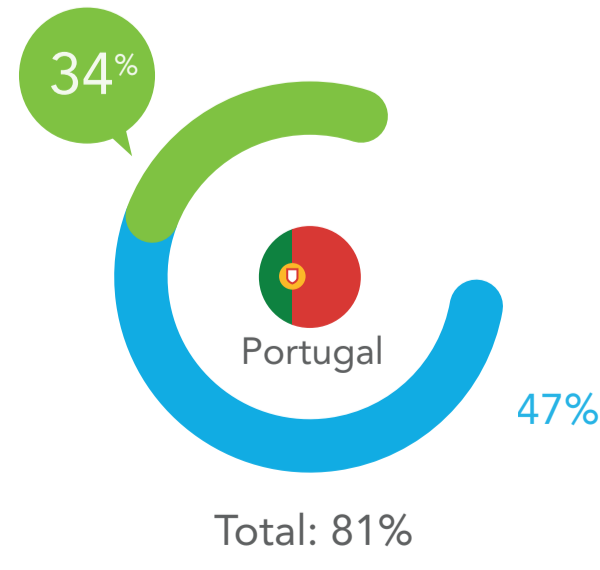
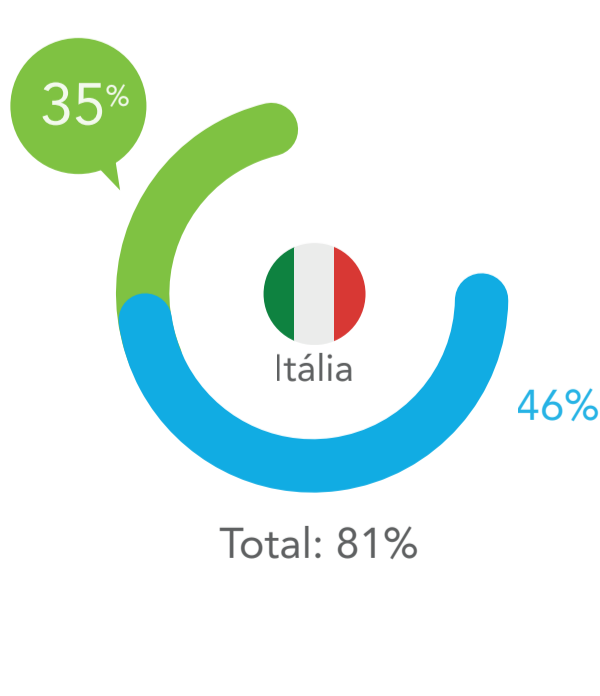
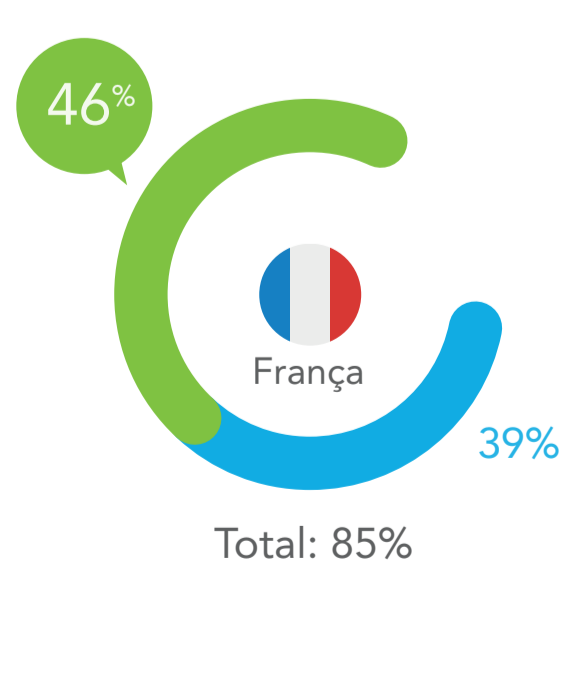
A presença de um conselheiro será sempre essencial



Sim, sempre



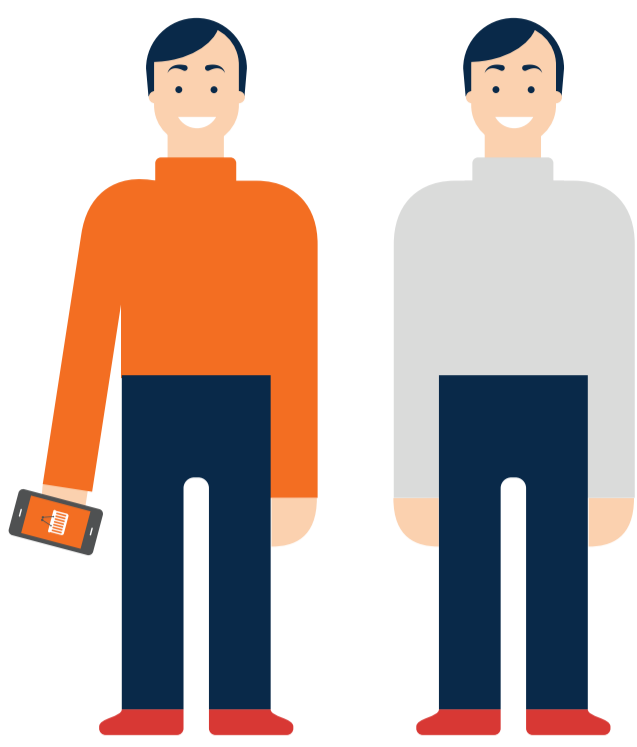
Sim, mas apenas às vezes



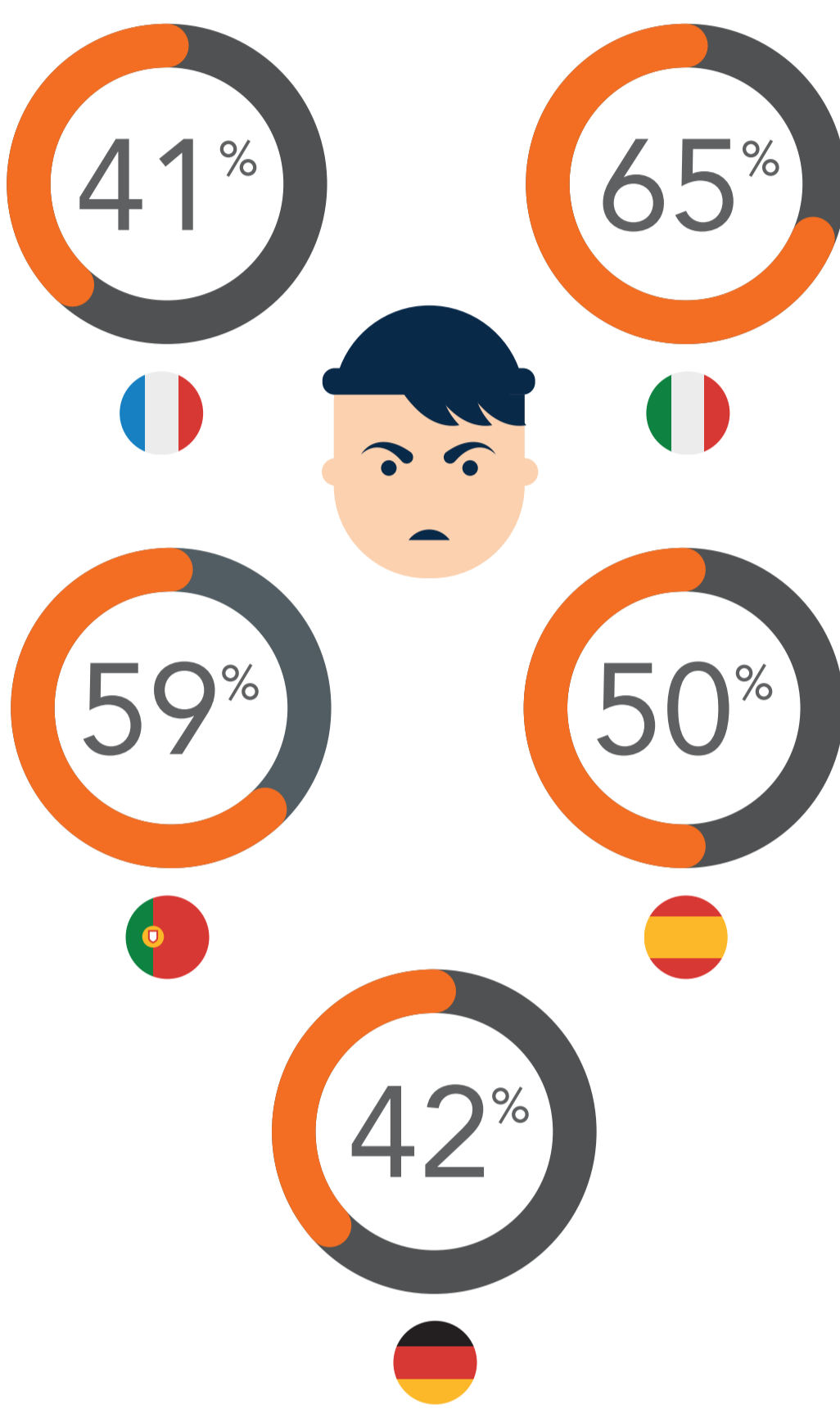
4

PAGAMENTO CONTACTLESS ESTÁ A SER MAIS USADO

PAGAMENTO CONTACTLESS É AGORA O PREFERIDO POR METADE DOS CONSUMIDORES EUROPEUS



Não conseguir usar o pagamento contactless é agora considerado incómodo



COM A CRISE SANITÁRIA EMERGIRAM SOLUÇÕES DE PAGAMENTO CONTACTLESS INOVADORAS



Pagamento peer-to-peer

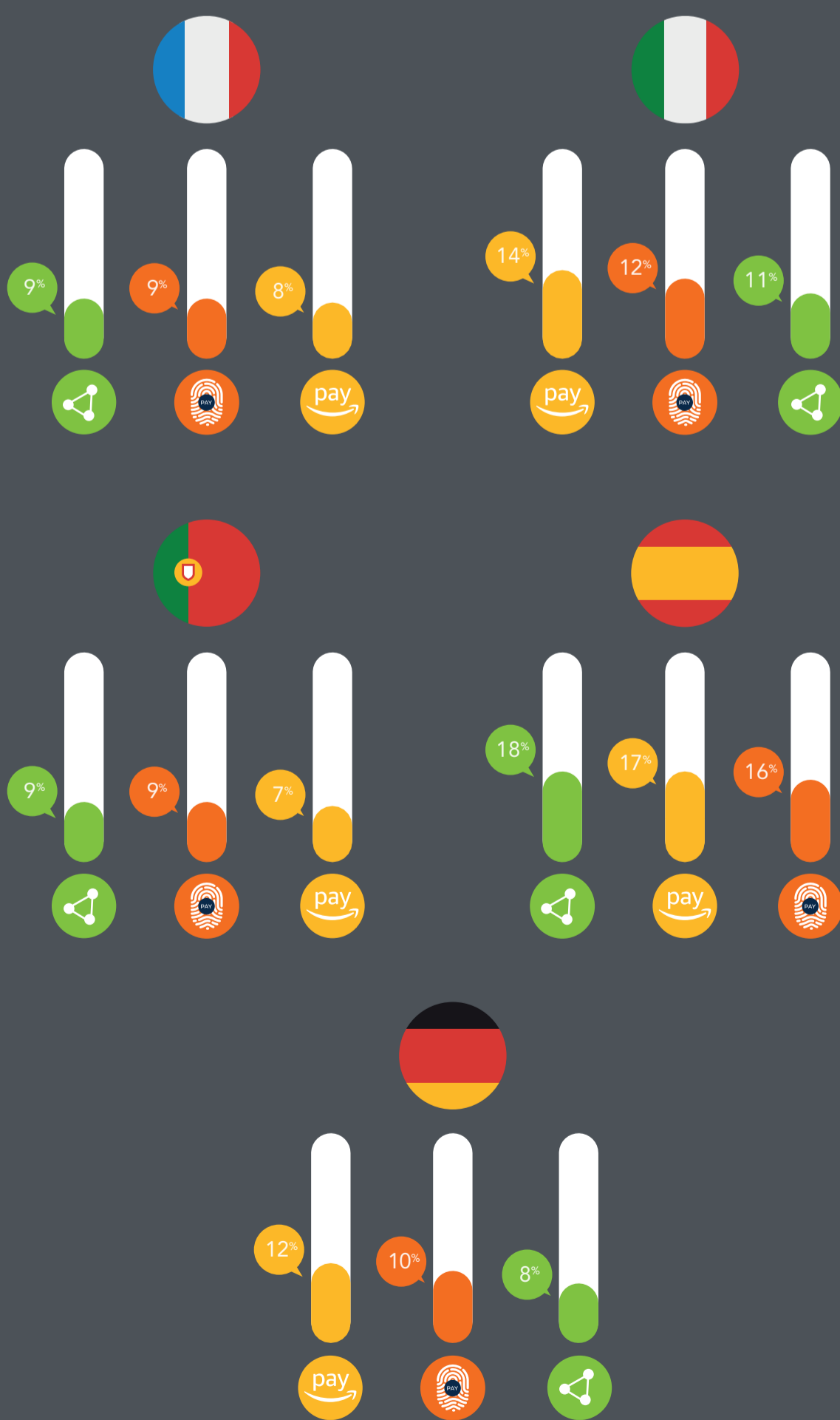


Pagamento biométrico



Amazon Pay

Os europeus querem usar frequentemente:



O estudo ONEY foi feito online pela OpinionWay com uma amostra representativa de pessoas com 18 anos ou mais, de acordo com o género, grupo socioeconómico e região, em França, Itália, Portugal, Espanha e Alemanha. 1000 pessoas foram inquiridas por país entre 22 e 30 de junho de 2020.

oney

“opinionway