

O COMPORTAMENTO DOS CONSUMIDORES ONLINE

BRASIL
ABRIL 2022



Signifyd



A pesquisa

O que é importante para o consumidor quando decide comprar online?

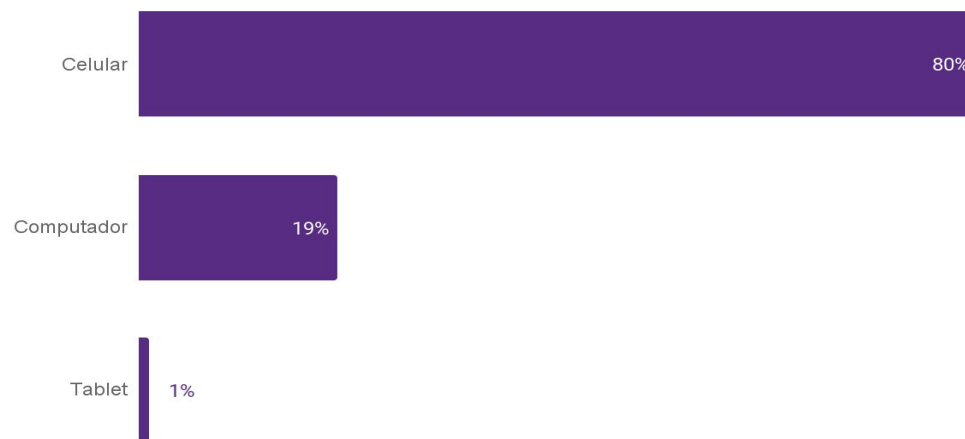
A Signifyd e a Hibou realizaram uma pesquisa de comportamento com consumidores no Brasil inteiro para descobrir o que é importante para eles hoje em dia na hora de comprar na internet. Vem com a gente para conhecer alguns dos resultados.



**A LOJA ESTÁ NA
PALMA DA MÃO**



Qual dispositivo você mais utiliza para comprar em sites online?



A compra online não oferece apenas um benefício, mas um conjunto de benefícios em consolidação.

Quais são as maiores vantagens da compra online?



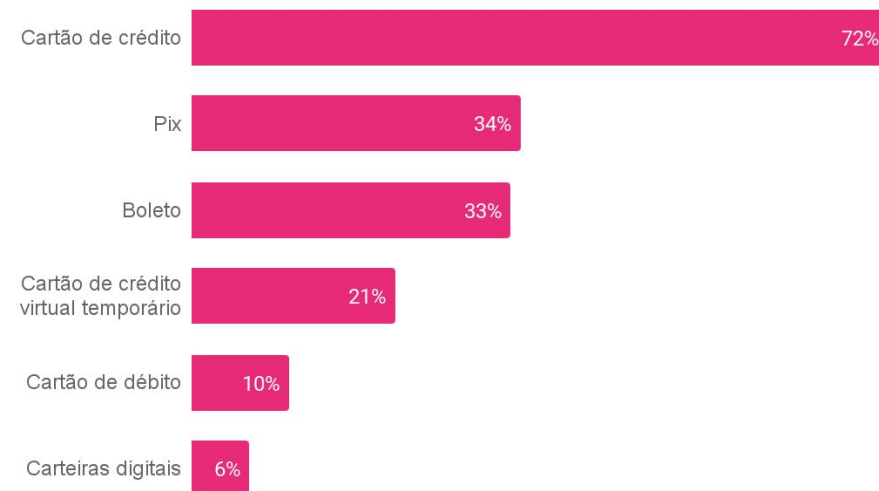


O CARTÃO DE CRÉDITO LIDERA COMO FORMA DE PAGAMENTO

O PIX já está em 2º lugar,
ultrapassando o boleto.



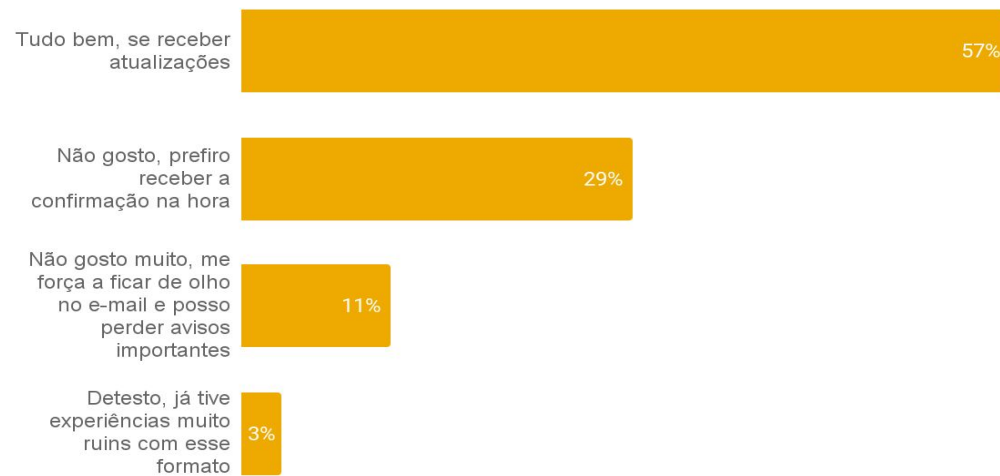
Quais meios de pagamento você mais usa nas suas compras em lojas online?



O peso da validação da compra

43% se incomodam em diferentes níveis com a demora de validação da compra.

Algumas lojas online demoram algum tempo para validar sua compra.
Como você vê esse formato?



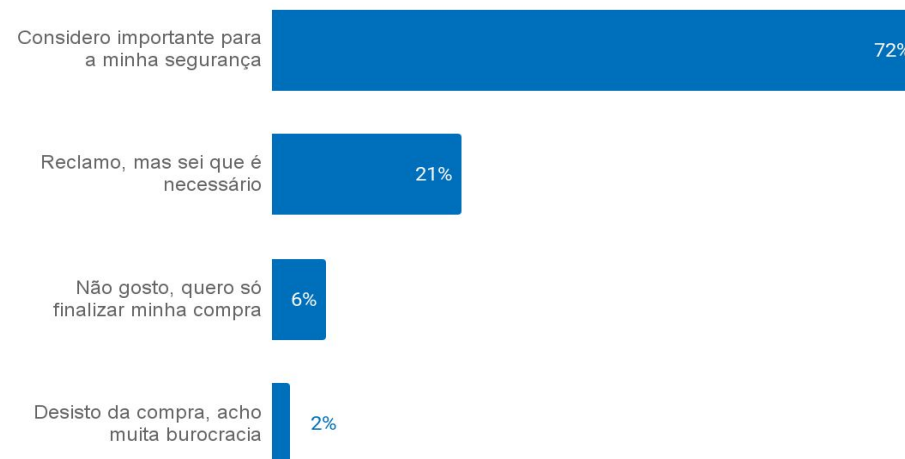


A VALORIZAÇÃO DA PROTEÇÃO

A validação de identidade já é compreendida como uma proteção ao próprio comprador.



Você está realizando uma compra em um e-commerce e o site precisa validar que você é você. O que acha disso?



A close-up photograph of a person's hands. The left hand holds a credit card, and the right hand is typing on a laptop keyboard. The scene is dimly lit with a blue tint. The text 'Highlights & Insights' is overlaid in white.

Highlights & Insights

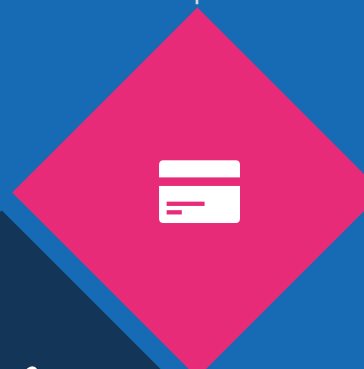
Hábitos

Mesmo com a flexibilização, 88% pretende comprar o mesmo volume ou ainda mais pela internet.



Pagamentos

O pix já ocupa o 2º lugar da preferência como forma de pagamento. Solução recente no Brasil, o cartão de crédito virtual temporário já é considerado o meio de pagamento mais seguro.



Vantagens

As principais vantagens percebidas das compras online são a comparação de preços, receber o produto em casa, não ter que se deslocar até a loja e preços mais baixos.



Rejeições

Dentre os fatores que desagradam, 3 são ligados à segurança: risco de golpes e fraudes, medo de ter seus dados roubados, falta de segurança no geral e dificuldade com o processo.



Desistência

A sensação de insegurança no site de compras é o 2º maior motivo de desistência da compra, atrás apenas de valor do frete + prazo de entrega.

Se sentir seguro é essencial e pode fidelizar.

Transmitir segurança

A segurança é uma grande dor do público e motivo de desistência da compra. É importante sinalizar o quanto o ambiente é protegido.

Responsabilidade

Na ocorrência de um problema, o consumidor também responsabiliza a loja e espera que ela tome providências para evitar ou resolver a situação.

O diferencial

Assumir o protagonismo da solução e mostrar uma postura ativa de segurança aliada a busca por baixa fricção são diferenciais crescentes para um público cansado de promessas vazias.



Quer mais?

Esses são só algumas das descobertas da nossa pesquisa.

Em breve você poderá conferir o informe completo, com dados sobre as vantagens, desvantagens, preferências e obstáculos dos processos de compra online, na opinião do do consumidor. Fique ligado nas nossas redes.

linkedin.com/company/signifyd/

www.br.signifyd.com

