

Les Canadiens et leurs activités bancaires

Résultats de l'enquête de l'ABC
auprès de 4 000 citoyens



Aspect pratique et nouvelles technologies

90 %

croient que la technologie a rendu les activités bancaires beaucoup plus pratiques.



78 %

utilisent les modes d'accès numériques pour effectuer la plupart de leurs opérations bancaires (49 % en ligne et 29 % par applis).

86 %

affirment que leur banque a amélioré ses services grâce à la technologie.

75 %

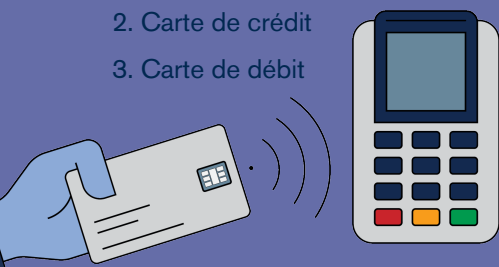
comptent maintenir les habitudes liées aux activités bancaires numériques acquises au cours des deux dernières années.



Popularité accrue des opérations facilitées par la technologie

Trois principales méthodes

1. Sans contact
2. Carte de crédit
3. Carte de débit



Augmentation prévue de l'usage au cours des 5 prochaines années

43 %

sans contact

40 %

transferts *Interac*

36 %

applis mobiles

31 %

n'utiliseraient plus de chèques d'ici 5 ans.

84 %

sont satisfaits des paiements sans contact (>74 % en 2018).



Préférence continue pour les services bancaires en ligne

89 %

ont utilisé les services bancaires en ligne l'année dernière.

5x plus

Le Canadien moyen visite le site Web de sa banque 5 fois plus qu'il ne visite sa succursale.

93 %

sont satisfaits des services en ligne.

49 %

surtout ceux qui sont âgés de 45 ans ou plus, affirment préférer les services en ligne.



46 %

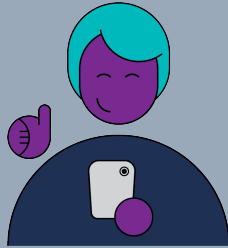
ont utilisé davantage les services bancaires en ligne au cours des dernières années.



Hausse du recours aux services bancaires sur applis mobiles et réduction de l'écart avec les services en ligne

65 %

ont utilisé une application bancaire mobile l'année dernière, une hausse par rapport à 2018 (56 %) et à 2016 (44 %).



37 %

surtout les moins de 30 ans (59 %), ont utilisé davantage les services bancaires mobiles au cours des récentes années.



33 %

des opérations bancaires sont effectuées sur un appareil mobile (taux qui serait de 37 % dans 5 ans).



80 %

sont satisfaits des services bancaires mobiles (>73 % en 2018).

5x plus

Les membres de la génération Z dépendent de la technologie bancaire mobile 5 fois plus que les personnes âgées d'au moins 65 ans.

Niveau de confiance élevé dans les innovations bancaires

86 %

sont certains que leur banque offre des services numériques sécurisés.



87 %

font confiance à leur banque pour la protection de leurs renseignements personnels.



Bien qu'à la baisse, les services bancaires en personne restent un mode apprécié

57 %

ont accédé aux services bancaires en succursale l'année dernière (<67 % en 2018).

40 %

ont réduit leurs visites à une succursale en raison de la pandémie.



10 %

effectuent la plupart de leurs opérations bancaires en succursale, et le quart compte réduire ses visites aux succursales au cours des 5 prochaines années.

91 %

sont satisfaits des services bancaires en personne.



Rôle de l'argent en espèces dans notre monde numérique

80 \$

montant moyen en espèces que portent sur eux les clients (<91 \$ en 2018, avec une hausse potentielle à 117 \$ d'ici 5 ans).

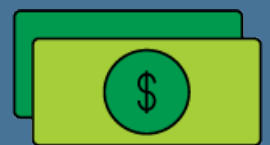
70 \$

montant moyen en espèces que portent sur eux les baby-boomers.



100 \$

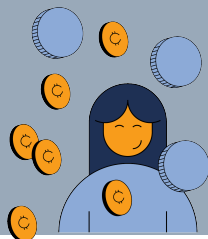
montant moyen en espèces que portent sur eux les membres de la génération Z.



Cryptomonnaies : consommateurs de plus en plus curieux, mais réservés

56 %

les jeunes en tête, envisageraient le recours à une cryptomonnaie privée.



36 %

s'attendent à utiliser une autre forme de monnaie d'ici 5 ans.

64 %

affirment que l'aspect pratique est la principale raison de l'usage, ou du potentiel usage, de cryptomonnaie.

