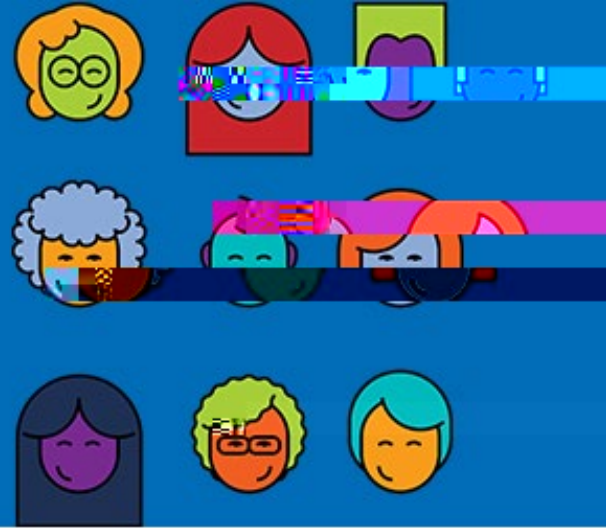


Les Canadiens et leurs activités bancaires



Fiche-info

- La majorité des Canadiens (90 %) croit que les activités bancaires sont devenues plus pratiques grâce aux nouvelles technologies.
- Huit Canadiens sur 10

Les faits

À mesure que de nouvelles technologies plus performantes modifient la façon dont nous accomplissons nos activités bancaires et payons les biens et les services, les banques au Canada continuent à répondre aux changements de préférence de leurs clients. Les activités bancaires évoluent à une vitesse inégalée, introduisant des innovations et de nouvelles possibilités pour faciliter la vie des consommateurs dans ce monde numérique.

Aujourd'hui plus que jamais, les Canadiens valorisent la commodité et l'accès fiable aux services bancaires offerts par la technologie. C'est pourquoi les banques maintiennent leur rôle de chef de file du développement des innovations qui rendent les activités bancaires et de paiement plus adaptées, sécuritaires, pratiques et accessibles à tous, un rôle que les banques du Canada jouent depuis des dizaines d'années.

Les consommateurs jouissent d'un accès sans précédent à des modes de connexion éprouvés et fiables, qui répondent à tous les aspects de leurs besoins bancaires. Les banques ont introduit des solutions bancaires rapides et pratiques, notamment les services en ligne et sur applications bancaires mobiles, les paiements sans contact, les applications de paiement et le dépôt de chèques par photo sur un appareil mobile, et bien d'autres. Heureusement que

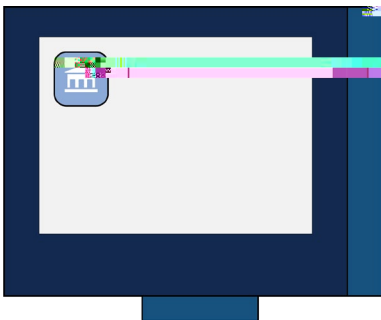
bancaires, une hausse sur les 76 % de 2018 et de 68 % de 2016.

- 90 % des Canadiens croient que les technologies ont rendu les activités bancaires plus pratiques.
- 86 % des Canadiens affirment que leur banque a amélioré ses services grâce à la technologie. Plus du tiers des membres de la génération Z (34 %) pense

La transition vers les services bancaires en ligne et mobiles s'est accélérée au cours de la pandémie. La prépondérance du numérique dans les choix des clients s'affirmera davantage dans les années à venir.

Services bancaires en ligne, toujours le mode le plus populaire

Les technologies bancaires sont désormais à l'avant-plan, avec l'accès en ligne aux services bancaires consolidant sa place de méthode de choix pour la plupart des Canadiens.

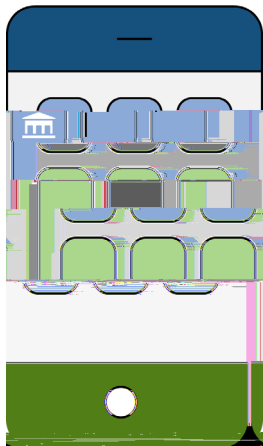


- 89 % des Canadiens ont utilisé les services bancaires en ligne l'année dernière.
- La moitié des clients (49 %) affirment qu'ils accèdent désormais aux services bancaires principalement en ligne –20 % de plus que les utilisateurs des applications mobiles, le deuxième mode d'accès en popularité qui, évidemment, gagne du terrain.
- Les sites en ligne sont le mode d'accès aux services bancaires privilégié des Canadiens âgés de 45 ans et plus (54 % pour les consommateurs âgés de 45 à 64 ans et 68 % pour les plus de 65 ans).
- 46 % des Canadiens ont utilisé davantage les services bancaires en ligne au cours des dernières années, en particulier les consommateurs de moins de 30 ans (58 %).
- Une grande majorité de Canadiens (93 %) sont *Satisfaits* des services bancaires en ligne.
- Près de 40 % comptent augmenter leur recours aux services bancaires en ligne, un taux nettement supérieur à celui de tout autre mode d'accès.

En raison de la pandémie, il n'est pas surprenant que le Canadien moyen visite le site Web de sa banque cinq fois

plus qu'il ne visite sa succursale. Malgré les quelques différences générationnelles, effectuer principalement ses activités bancaires en succursale n'est vrai que pour seulement 10 % des consommateurs, alors que 8 % préfèrent les guichets automatiques bancaires (GAB). Il s'agit d'un virage net par rapport aux résultats du premier sondage de l'ABC, il y a environ 20 ans, lorsque 40 % des répondants avaient déclaré effectuer la plupart de leurs activités bancaires au GAB, 30 % dans une succursale et seulement 16 % en ligne.

Bien que le mode d'accès aux services bancaires demeure en ligne pour la plupart des Canadiens, cette dominance décline au fil du temps au profit des applications bancaires mobiles.



L'adoption par les milléniaux et la génération Z des activités bancaires sur applications mobiles propulse l'usage de ce mode d'accès

Toute personne munie d'un téléphone intelligent se déplace avec une banque en poche. Avec le nombre toujours croissant de détenteurs de téléphones intelligents au Canada, les banques ont commencé à offrir des applications mobiles pour services bancaires et de paiement qui permettent aux clients d'effectuer diverses opérations sur leurs appareils mobiles. Le nombre de Canadiens qui effectuent ainsi leurs opérations bancaires continue donc d'augmenter, surtout au sein de la jeune clientèle.

- 65 % des Canadiens ont utilisé une application bancaire mobile l'année dernière, une hausse considérable par rapport à 2018 (56 %) et à 2016 (44 %).
- 37 % des Canadiens ont utilisé davantage les services bancaires mobiles au cours des récentes années, en

particulier les consommateurs de moins de 30 ans (59 %).

- Plus du tiers des opérations bancaires (33 %) sont effectuées sur un appareil mobile, un taux devant atteindre les 37 % dans cinq ans.
- Généralement, 80 % des Canadiens sont satisfaits des services bancaires mobiles, une hausse sur les 73 % de 2018.
- La satisfaction est forte à plusieurs niveaux : facilité d'utilisation (79 %), commodité (79 %), valeur globale (78 %), sentiment de sécurité (77 %) et protection des renseignements personnels (74 %).
- Près de la moitié de la génération Z (46 %) et plus d'un tiers des milléniaux (37 %) déclarent que les applis bancaires sont leur principal mode d'accès aux services bancaires, contre 29 % de l'ensemble de la population.
- Les membres de la génération Z dépendent de la technologie bancaire mobile 5 fois plus que les personnes âgées de 65 ans ou plus.

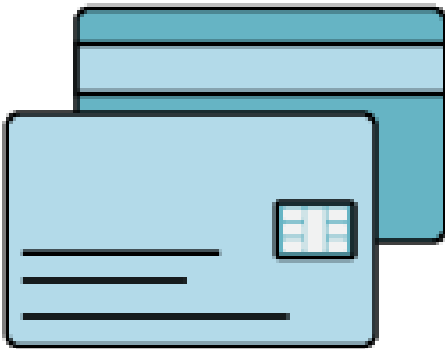
La satisfaction à l'égard des applications bancaires augmente avec le temps. Et pourtant, 20 % des Canadiens disent qu'ils n'en sont pas satisfaits. On peut en déduire que, à mesure que les banques augmentent la fiabilité et la facilité d'utilisation de leurs applications, les niveaux de satisfaction augmenteront également.

Services bancaires en succp47s3<sg (e.4 (n.)2 ())]

avec les succursales qui évoluent en centres de conseils et d'information pour aider les clients à effectuer les opérations complexes.

- 57 % des Canadiens ont accédé aux services bancaires en succursale en 2021, une baisse de 10 % sur le taux de 2018.
- En raison de la pandémie, 4 clients sur 10 ont réduit leurs visites aux succursales.
- Plus de 90 % des clients sont satisfaits des services bancaires en personne.
- Seulement 10 % des Canadiens disent effectuer la plupart de leurs activités bancaires en succursale, une baisse de 3 % au cours des sept dernières années, et 24 % comptent réduire leurs visites aux succursales au cours des cinq prochaines années.

GAB, toujours populaires pour les retraits, usage général en déclin



Les Canadiens utilisent toujours les GAB principalement pour retirer de l'argent, effectuer des dépôts et payer des factures. Alors que les services bancaires et les options de paiement numériques gagnent du terrain assez rapidement en raison de la pandémie, 8 % des clients affirment recourir aux GAB pour la plupart de leurs opérations bancaires. Cette tendance est vraie, toutes générations et catégories de revenu confondues. Toutefois, il est apparent que l'usage des GAB a été à la baisse au fil du temps, une tendance qui devra se maintenir.

- En 2020, les Canadiens ont eu recours aux guichets automatiques propriété de banques afin d'effectuer approximativement 309 millions de retraits en espèces, 124 millions de dépôts, 30 millions de paiements de factures et 12 millions de transferts.

- La satisfaction globale à l'égard des GAB est forte, avec 92 % des Canadiens affirmant qu'ils en sont *Satisfaits*.
- Au cours des cinq prochaines années, 20 % des Canadiens s'attendent à augmenter leur usage des GAB pour effectuer des retraits et des dépôts, et 16 % s'attendent à réduire leur usage des GAB à mesure que d'autres solutions technologiques émergent. En gros, le recours aux GAB resterait le même.

Le Canada compte près de 70 000 guichets automatiques, dont 18 515 appartenant à des banques.

Rôle de l'argent liquide dans un monde numérique



Alors que, dans l'ensemble, les Canadiens se tournent davantage vers les modes d'accès numériques et électroniques pour les services bancaires et de paiement, la demande pour de l'argent liquide et l'utilisation des billets de banque demeurent répandues. Le Canada peut bien être l'une des sociétés qui utilisent le moins l'argent en espèces, il reste que les Canadiens de tout âge se déplacent avec des billets de banque en poche. Et quelle génération porte le plus grand montant en billets?

- Dans une journée normale, les Canadiens se déplacent avec en moyenne 80 \$ en argent liquide, une baisse sur la moyenne de 91 \$ en 2018.
- Dans cinq ans, les participants à l'étude s'attendent à ce que cette moyenne passe à 117 \$.
- La surprise : les baby-boomers portent sur eux en moyenne 70 \$ et la génération Z, 100 \$.

Monnaies numériques : fort intérêt

banques qui, depuis des décennies, rendent les activités bancaires pratiques grâce à la technologie... et sans lésiner sur la sécurité et la confidentialité!