

Les Canadiens et leurs activités bancaires

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE 2024 AUPRÈS DE LA POPULATION



La technologie continue à orienter le choix des consommateurs

Au fil du temps, les consommateurs délaissent les services bancaires en ligne au profit des applications mobiles.

77 %

utilisent les modes d'accès numériques pour effectuer leurs transactions bancaires.
47 % SUR UN SITE WEB ET 30 % SUR UNE APPLICATION



9 % → 30 %

L'utilisation des applications mobiles a connu une hausse fulgurante, passant de 9 % en 2014 à 30 % en 2024.

12 %

accèdent à la plupart de leurs services bancaires en succursale; 27 % comptent réduire ces visites au cours des cinq prochaines années.

8 %

se servent principalement des GAB pour effectuer la majorité de leurs transactions.

Pleine satisfaction envers les services bancaires

Un nombre exceptionnellement grand de particuliers sont satisfaits des services offerts par les banques au Canada.

97 %

affirment être satisfaits des services bancaires en ligne.

96 %

se disent contents des services bancaires mobiles.

95 %

approuvent les services reçus aux GAB.



Le niveau de satisfaction envers les applications bancaires a augmenté de 23 points de pourcentage depuis 2018. Une excellente proportion de 64 % des consommateurs se dit **très** satisfaite. Ce taux est uniforme à travers les groupes démographiques.

Droit en avant

Un nombre croissant de particuliers adopte les modes de paiement numériques. Par exemple, 40 % des répondants comptent recourir aux transferts électroniques dans les cinq prochaines années.

40 %

comptent recourir aux transferts électroniques dans les cinq prochaines années.



Près du tiers

compte utiliser une forme ou une autre de monnaie numérique, une baisse de 4 % par rapport à 2021.

70 %

s'attendent à ne plus utiliser de chèques, une hausse par rapport aux 62 % de 2018.

Popularité accrue des transactions basées sur la technologie

Paiements sans contact

10 fois par mois

Cartes de crédit

8,7 fois par mois

Cartes de débit

9,6 fois par mois



Doublé ou presque

Le recours aux transferts électroniques a pratiquement doublé au cours des 6 dernières années, passant à 4 fois par mois en 2023.

37 %

ne visiteront plus une succursale bancaire d'ici cinq ans.

Succursales : toujours un important mode d'accès aux services bancaires

Les visites aux succursales bancaires ont augmenté depuis la fin de la pandémie.



61 %

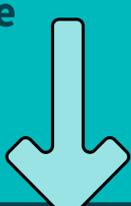
des clients ont obtenu des services bancaires dans une succursale, une hausse par rapport aux 57 % de 2021. Toutefois, le niveau reste au-dessous des 67 % de 2018. Une remontée à ce niveau est peu probable.

12 %

des clients effectuent la plupart de leurs activités bancaires dans une succursale, une baisse de 3 % depuis sept ans.

Monnaie numérique : moins attirante et moins utilisée

Au cours des récentes années, l'usage de la monnaie numérique n'a pas progressé.



9 %

déclarent utiliser la cryptomonnaie, comparativement à 13 % en 2021.

10 %

prévoient utiliser la cryptomonnaie à l'avenir, comparativement à 14 % en 2021.

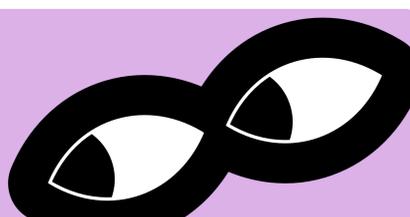
50 %

s'attendent à ne jamais utiliser de cryptomonnaie, alors que ce taux était de 43 % en 2021.



Arnaques et fraude financière en tête des préoccupations

La hausse de la popularité des services bancaires en ligne et sur applications mobiles s'accompagne d'une hausse dans le nombre de citoyens visés par les arnaques et les activités frauduleuses.



87 %

pensent que les arnaques et la fraude financière sont devenues un problème grave.

Les deux tiers

ont signalé avoir été personnellement visés au moins une fois.

Parmi les personnes visées au moins une fois, 18 % en sont tombées victimes, et 68 % (ou 8 % de l'ensemble des répondants) ont affirmé avoir essuyé des pertes.