

Commodité grâce aux technologies modernes

91 %



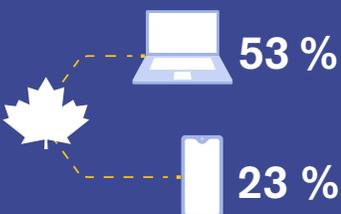
91 % des Canadiens pensent que les nouvelles technologies rendent les services bancaires beaucoup plus pratiques.

88 %



88 % trouvent que la banque a amélioré ses services grâce à la technologie.

76 %



76 % utilisent les canaux numériques afin d'effectuer la plupart de leurs activités bancaires (53 % en ligne et 23 % sur une appli).

Trois principaux avantages des nouvelles technologies bancaires



Mode d'accès en ligne, le plus populaire auprès des consommateurs

88 %



La majorité des Canadiens (88 %) a utilisé les services bancaires en ligne l'année dernière.

65 %



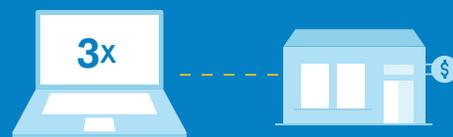
65 % étaient *Très satisfaits* des services bancaires en ligne.

↑39 %



39 % des consommateurs envisagent d'augmenter leur recours aux services bancaires en ligne.

3x



Le Canadien moyen visite le site Internet de sa banque 3x plus qu'il visite sa succursale.

Accès accru aux services bancaires mobiles et sur applis

↑32 %



32 % des opérations financières sont effectuées sur appareil mobile (↑ à 41 % dans cinq ans).

36 %

23 %

36 % des milléniaux utilisent principalement les applis bancaires c. 23 % du reste de la population.

↑54 %



54 % des milléniaux comptent augmenter leur usage d'applis bancaires.

Les milléniaux dépendent de la technologie bancaire mobile 3x plus que leurs parents baby boomers.

Opérations facilitées par la technologie en hausse

Trois principales méthodes d'effectuer les opérations



Augmentation prévue au cours des cinq prochaines années



38 % des clients s'attendent à réduire leur recours aux chèques au cours des cinq prochaines années.

Activités bancaires en succursale, toujours importantes

67 %



67 % des Canadiens ont accédé aux services bancaires en succursale l'année dernière...

20 %



dont 20 % fréquemment.

93 %



93 % des clients sont satisfaits des services bancaires en personne.

12 %



Et pourtant, seulement 12 % effectuent la plupart de leurs activités bancaires en personne.

↓ 27 %



27 % s'attendent à réduire leur recours à la succursale dans les cinq prochaines années.

Où se trouvent les billets de banque

Population générale

91 \$

Montant moyen d'argent liquide dans la poche des clients (↓ à 77 \$ dans cinq ans).

Boomers

69 \$

Montant moyen d'argent liquide dans la poche des baby boomers.

Milléniaux

117 \$

Montant moyen d'argent liquide dans la poche des milléniaux.

Confiance dans les innovations bancaires

88 %



88 % des Canadiens ont confiance que leur banque offre des services numériques fiables.

85 %



85 % font confiance aux technologies bancaires numériques et en ligne.