RBC Banque Royale

Le commerce mobile est en plein essor dans le monde entier.

Qu'en est-il au Canada ?

Mondialement, la valeur du commerce mobile devrait atteindre **235 milliards $** en 2013

et tripler pour atteindre **721 milliards $** d'ici 2017

80 % des consommateurs dans le monde demandent davantage d'options de commerce mobile.

OCCASIONS AU CANADA

POUR LE COMMERCE MOBILE

PAYS LES MIEUX PRÉPARÉS À L'ADOPTION DU PAIEMENT MOBILE

- **56 %** DES ADULTES CANADIENS UTILISENT UN TÉLÉPHONE INTELLIGENT (HAUSSE DE 33 % DEPUIS 2012)
- **83 %** DES PROPRIÉTAIRES DE TÉLÉPHONE INTELLIGENT AFFIRMENT QU'ILS NE QUITTENT PAS LA MAISON SANS LEUR APPAREIL MOBILE
- **77 %** AFFIRMENT QU'ILS ONT DÉJÀ RECHERCHÉ UN PRODUIT OU UNE ENTREPRISE SUR LEUR TÉLÉPHONE
- **27 %** ONT DÉJÀ FAIT UN ACHAT EN LIGNE AU MOYEN DE LEUR TÉLÉPHONE

Les Canadiens délaissent déjà l'argent comptant : **64%** de leurs dépenses sont réglées par carte, une proportion près de deux fois supérieure à celles des Américains

QUE VEULENT LES CONSOMMATEURS ?

CHOIX ET COMMODITÉ

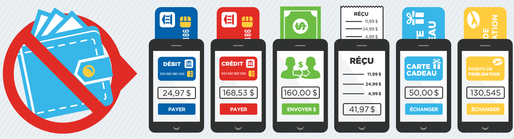
85 % AIMERAIENT DISPOSER D'UN PORTEFEUILLE MOBILE OFFRANT DES CARTES DE FIDÉLITÉ, DES COUPONS ET DES OFFRES PERSONNALISÉES

MAIS, SEULEMENT **19 %** CROIENT QU'UNE BANQUE OU UN DÉTAILLANT LEUR ONT DÉJÀ OFFERT DE TELLES OPTIONS

LES UTILISATEURS CANADIENS DE TÉLÉPHONE INTELLIGENT

AIMERAIENT QUE LEUR TÉLÉPHONE EN FASSE PLUS

AFIN D'EN AVOIR MOINS À TRANSPORTER



QUELLE INCIDENCE LE COMMERCE MOBILE A-T-IL SUR LES

COMMERÇANTS ?

- **79 %** des détaillants américains considèrent le commerce mobile comme très important – **en hausse par rapport à 59 % l'an dernier**
- **54 %** des détaillants offrent actuellement le paiement mobile au point de vente
- **10 %** les ventes effectuées par téléphone intelligent ou par tablette représentent au moins 10 % du revenu total des grands détaillants aux É.-U.

QUELLE EST LA PRIORITÉ DES

CONSOMMATEURS ?

SÉCURITÉ

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CONSEILS DE SÉCURITÉ EN MATIÈRE

DE COMMERCE MOBILE

- Protégez votre appareil mobile à l'aide de mots de passe.
- Téléchargez uniquement des applis de source fiable.
- Ne conservez pas de données sensibles, comme des numéros de compte, sur votre téléphone intelligent.

PROMESSE DE RBC

- La sécurité et la protection des renseignements personnels du client sont parmi les principales priorités.
- Les données sensibles des clients demeurent à la Banque.
- Garantie de sécurité : Toute perte occasionnée par une opération non autorisée effectuée au moyen des Services bancaires mobiles RBC vous sera remboursée.

RBC À LA TÊTE DU SECTEUR

- RBC s'est classée au **5e** rang mondial pour la fonctionnalité des services bancaires mobiles ; elle est la seule banque canadienne à figurer au palmarès des dix meilleures banques à cet égard, selon Forrester Research.
- Les Canadiens feront plus de paiements de facture et de virements de fonds pair à pair par le mode de prestation mobile de RBC que par celui de toute autre banque canadienne ou américaine.
- RBC est la **1re** institution financière en Amérique du Nord à rendre le virement de fonds pair à pair accessible dans Facebook Messenger.
- RBC a participé, en collaboration avec Interac, à la **1re** opération de débit mobile au Canada.
- Le Nuage sécurisé RBC est le **1re** service de paiement mobile infonuagique au Canada.
- En 2013, les clients de RBC auront effectué plus de **350 millions** d'opérations au moyen des services mobiles.

SOURCES: Mobile Payment Worldwide 2013 Update de Gartner, Mobile Payments Readiness Report de MasterCard, Our Mobile Planet de Google, VISA, Mobile Consumer Trends de SAP, Mobile Wallet Consumer Report de Vibes, Mercury, Internet Retailer, VDC Research Group