

Sopra Steria publie l'édition 2025 du Digital Banking Experience Report (DBX)

- Le rapport met en lumière l'importance de proposer une gestion optimisée de ses finances comme impératif stratégique pour les banques
- Avec une solide expertise en paiements, IA, cybersécurité et Open Finance, Sopra Steria se positionne comme un partenaire de confiance pour les banques et les compagnies d'assurance

Paris, le 8 avril 2025 – Sopra Steria, acteur majeur de la tech en Europe, présente l'édition 2025 de son rapport Digital Banking Experience (DBX), qui souligne l'émergence d'un nouveau facteur de différenciation dans le secteur bancaire : la facilité de gestion de ses finances. Dans un contexte économique incertain, les banques renforcent leurs dispositifs numériques pour offrir à leurs clients des outils et services favorisant la sécurité financière, la confiance et la fidélisation sur le long terme.

Le rapport explore cinq domaines clés qui transforment le secteur financier : les paiements, les cryptomonnaies, l'IA générative, la protection et la confidentialité des données, ainsi que la durabilité. Malgré l'accélération de la transformation numérique, seulement 7 % des banques déclarent ne rencontrer aucun défi dans leurs projets numériques. Les systèmes legacy, les menaces cyber et les exigences réglementaires restent autant de freins à lever.

Les 6 grands enseignements du rapport DBX 2025

La facilité de gestion, un avantage concurrentiel avéré

Plus de la moitié (52 %) des banques enrichissent leur catalogue d'outils et de services numériques visant à aider leurs clients à mieux gérer leurs finances. Les établissements bancaires les plus avancés dans ce domaine mettent particulièrement l'accent sur cette facilité de gestion, en intégrant des solutions technologiques pour renforcer l'engagement client.

Les innovations dans les paiements façonnent les habitudes de consommation

Les paiements numériques progressent en Europe, avec un taux d'adoption de 87 % en Allemagne et en Italie. Les banques investissent en priorité dans la modernisation de leur infrastructure de paiement (66 % l'ont déjà fait, 32 % prévoient de le faire) et développent des services tels que le Buy Now, Pay Later (BNPL) ou les portefeuilles numériques. Toutefois, les risques de fraude et de cybersécurité suscitent des inquiétudes, entraînant une hausse de plus de 10 % des budgets alloués à la gestion du risque.

L'adoption des cryptomonnaies progresse, mais la pédagogie reste essentielle

Les banques y répondent en investissant notamment dans les stablecoins et dans le Bitcoin comme moyens de paiement – 64 % et 61 % y ont déjà recours respectivement – et 43 % mettent en œuvre des mesures

pour se conformer aux cadres réglementaires tels que le règlement européen MiCA (Markets in Crypto-Assets Regulation).

L'IA générative va redessiner l'expérience bancaire

L'IA devient un élément clé du secteur : 47 % des consommateurs et consommatrices utilisent des outils d'IA générative chaque semaine. Les banques misent sur ces technologies, mais avec prudence : elles y voient un fort potentiel pour gérer les risques, améliorer les processus KYC (Know Your Customer) et AML (Anti-Money Laundering), offrir des expériences plus personnalisées et lutter contre la fraude. Ainsi, 61 % des établissements s'attendent à augmenter de 10 % ou plus leurs investissements dans ces technologies émergentes. Des interrogations subsistent toutefois quant à la prévention des biais, au respect de la conformité et à la sécurité des données.

Protection des données et cybersécurité : une priorité absolue

Entre 66 % et 75 % des consommateurs et consommatrices placent la sécurité des données avant la commodité et la rapidité. L'essor de l'Open Banking incite 72 % des banques à considérer l'identité numérique et la sécurité comme des leviers critiques, alors que la conformité à la DSP2 et au RGPD demeure un enjeu de taille.

La durabilité au cœur des attentes croissantes

Avec 72 % des banques engagées dans la réduction de leurs émissions, les critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) s'intègrent davantage dans l'offre de produits et de services financiers. Toutefois, la confiance des consommateurs et consommatrices reste mitigée, 53 % estimant que ces initiatives en matière de durabilité relèvent avant tout du marketing plutôt que d'actions véritablement impactantes.

Le point de vue de Sopra Steria sur l'avenir de la banque numérique

« Proposer des solutions de gestion simples et faciles d'accès est devenu un impératif commercial. Les banques qui investissent dans les capacités numériques, la sécurité et le développement durable renforcent non seulement leur compétitivité, mais aussi la confiance à long terme de leurs clients. Pour réussir cette transformation, les institutions financières ont besoin de partenaires de confiance disposant d'une forte expertise en innovation numérique, en solutions d'IA et en services sécurisés client-centric. Chez Sopra Steria, nous accompagnons les banques et les compagnies d'assurance dans leur transformation numérique, en combinant technologie, conseil et compétences réglementaires – pour renforcer leur résilience, instaurer la confiance et prendre de l'avance dans un paysage financier en perpétuelle mutation », commente Grégory Wintrebert, CEO Financial Services du Groupe Sopra Steria.

Dans un secteur où la facilité de gestion, la sécurité et l'innovation numérique deviennent des facteurs différenciateurs majeurs, Sopra Steria s'impose comme un partenaire de confiance pour les banques et les compagnies d'assurance. Grâce à son expertise approfondie dans les domaines des paiements, de l'IA, de la cybersécurité et de l'Open Finance, le Groupe aide les établissements à devancer les évolutions du marché tout en leur permettant d'offrir à leurs clients des expériences numériques fluides, sécurisées et conformes aux réglementations.

[Pour consulter l'intégralité du Digital Banking Experience Report 2025, rendez-vous sur le site web de Sopra Steria.](#)

À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, acteur majeur de la Tech en Europe, avec 51 000 collaborateurs dans près de 30 pays, est reconnu pour ses activités de conseil, de services et solutions numériques. Il aide ses clients à mener leur transformation digitale et à obtenir des bénéfices concrets et durables. Le Groupe apporte une réponse globale aux enjeux de compétitivité des grandes entreprises et organisations, en combinant une connaissance approfondie des secteurs d'activité et des technologies à une approche collaborative. Sopra Steria place l'humain au cœur de son action et s'engage auprès de ses clients à tirer le meilleur parti du numérique pour construire un avenir positif. En 2024, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 5,8 milliards d'euros.

The world is how we shape it*

Sopra Steria (SOP) est coté sur Euronext Paris (Compartiment A) - Code ISIN : FR0000050809

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur www.soprasteria.com/fr

*Le monde est tel que nous le façonnons

Contacts presse

Sopra Steria

Laura Bandiera, laura.bandiera@soprasteria.com, +33 (0)6 85 74 05 01

Aurélien Flaugnatti, aurelien.flaugnatti@soprasteria.com, +33 (0)6 30 84 75 81

Copyright ©2025 Sopra Steria. Tous droits réservés. Sopra Steria et son logo sont des marques déposées de Sopra Steria.