

Digital Banking Experience Report 2023

Piratage des données bancaires – La population française la plus à risque en Europe

Paris, le 27 novembre 2023 – Sopra Steria, acteur majeur de la tech, communique les résultats de l'édition 2023 de son rapport DBX, ou *Digital Banking Experience Report*. Cette édition, fondée sur une étude Forrester* mondiale et une étude IPSOS** européenne, démontre un niveau de maturité numérique mitigé en France sur les questions bancaires :

- **D'un côté, la population française semble moins sensibilisée et moins intéressée par la digitalisation du secteur bancaire** – 29% des personnes interrogées ont un compte dans une banque en ligne, contre 36% en moyenne en Europe ; seulement 21% utilisent la reconnaissance faciale (26% en Europe) pour accéder à leurs services bancaires. Pourtant, **elle est aussi la plus à risque. Si la France n'est pas le pays comptabilisant le plus de tentatives de piratages, elle est celui qui en compte le plus de réussis** - 15% de la clientèle des banques françaises a déjà été victime d'un piratage de ses données bancaires en vue de réaliser un vol sur son compte en 2023, soit le taux le plus élevé en Europe (en moyenne 9%) ;
- **De l'autre, les banques ont clairement compris la valeur ajoutée d'une accélération de leur transformation numérique, puisque celle-ci catalyse clairement leurs différences, et donc leurs atouts respectifs.** En misant sur la digitalisation de leurs services, les banques classiques proposent à leur clientèle la conjugaison de services numériques plus fluides et une meilleure expérience, tout en leur proposant une relation de confiance et de proximité (80% des personnes interrogées ont confiance en leur banque). Chez les acteurs entrants du secteur, les innovations sont mises au service de la personnalisation du suivi de la clientèle, ce qui a jusqu'à présent pu être perçu comme leur point faible.

Retrouvez ici les grands chiffres à en retenir [ici](#)

« Ce rapport démontre que la transformation numérique de l'offre bancaire française évolue dans deux directions complémentaires, presque antagonistes. Si les acteurs classiques de la banque conjuguent le meilleur des deux mondes en numérisant leurs services tout en gardant une relation de proximité et de confiance avec leurs clients, les nouveaux entrants misent sur la technologie dont l'Intelligence artificielle pour proposer des offres plus personnalisées.

Alors que nous constatons une certaine méfiance au sein de la population française, ces évolutions pourraient la réconcilier avec la digitalisation des services bancaires, meilleure solution pour répondre aux grands enjeux que sont la sécurité, la personnalisation et l'optimisation des services », commente **Eric Bierry, Chief Executive Officer de Sopra Steria Financial Services.**

La clientèle des banques françaises, la plus à risque d'être piratée, mais aussi la plus confiante

Le Digital Banking Experience Report 2023 révèle notamment une propension plus grande en

France des cyberattaques réussies, qu'elles soient de l'ordre du pirate de données bancaires ou de l'usurpation d'identité, puisque 17% des personnes interrogées sont concernées, contre 13% dans le reste de l'Europe.

Si le nombre d'attaques réussies est plus élevé que dans les autres pays européens, il n'empêche cependant pas la clientèle française d'avoir pleinement confiance en leur banque : **63% sont satisfaits de la réaction de leur banque face aux cyberattaques (2^e taux le plus élevé en Europe derrière le Royaume-Uni à 71%), et surtout 82% ont confiance en la solidité des banques nationales, et 74% en le système bancaire en général.**

Une confiance qui peut trouver sa source dans la relation de proximité nouée entre les banques françaises et leur clientèle. En France, seuls 16% de la population estiment pouvoir se passer complètement d'un conseiller ou d'une conseillère bancaire, contre... 31% en moyenne ailleurs en Europe.

Enfin, le rapport constate aussi une lenteur certaine dans l'adoption des nouveaux usages bancaires en France : le paiement mobile sans contact n'est utilisé que par 27% de la population française (contre 36% en moyenne en Europe) ; il en est de même pour la reconnaissance faciale (21% contre 26%) et le e-wallet (21% contre 30%).

Une situation qui appelle à sensibiliser la population française sur l'apport que les nouvelles technologies peuvent avoir pour le système bancaire en général, et pour leur gestion financière en particulier ; cybersécurité, sécurisation des flux et des paiements, facilitation des relations...

Banques classiques et néo-banques - Vers une cristallisation de leurs différences

Le rapport DBX (Digital Banking Experience) démontre que la profession appréhende plus sereinement la transformation numérique du système bancaire que la population française ne le fait. Cette maturité se traduit par une prise de conscience des apports ambivalents que la transformation numérique, et plus particulièrement l'arrivée de l'IA, peut avoir pour le secteur.

L'intelligence artificielle permet non seulement d'analyser le volume croissant de données clients, d'améliorer le niveau de personnalisation exigé par les clients, mais aussi d'optimiser l'efficacité des process internes. Ainsi, les banques ambitionnent d'augmenter la capacité de conseil de leurs équipes, en leur fournissant des informations récentes, complètes et précises pour guider leurs clients. Pour les néo-banques, l'IA est même un moyen de rattraper leur retard sur le volet service clientèle. **C'est pour ces raisons que près d'1 décisionnaire bancaire sur 2 (47 %) prévoit d'intégrer l'IA générative ou les grands modèles de langage (LLM) dans son activité.**

Ces décisionnaires ne sont pas dupes pour autant, puisqu'il y a aussi une véritable prise de conscience quant aux risques que l'émergence de l'IA implique. **37% craignent que la technologie n'expose leur entreprise à un risque accru de cyberattaque réussie.**

« Ces chiffres nous apprennent que le principal enjeu est pédagogique, tant auprès des utilisateurs que des banques, puisque l'intelligence artificielle se révèle être un indéniable atout. Elle nous a permis, chez Sopra Steria, de faire un véritable bond en avant en termes de détection et de résolution de cybermenaces, tout en permettant à l'autre bout de la chaîne de proposer des services plus intuitifs, plus personnalisés, et donc plus efficaces », continue

Eric Bierry, Chief Executive Officer de Sopra Steria Financial Services.

Les GAFAM, vers une nouvelle concurrence

Si la population française est moins attirée que le reste de l'Europe par l'idée d'ouvrir un compte auprès d'un organisme non bancaire, notamment auprès de l'un des GAFAM¹, l'intérêt des Français pour les services financiers de ces nouveaux acteurs est tout de même présent puisque 34% des personnes interrogées en France se déclarent intéressées, contre 47% en moyenne en Europe. Parmi les avantages évoqués ressortent notamment des tarifs moins élevés (56%) et l'idée, discutable, d'une sécurité renforcée (39%).

La menace est clairement perçue par les acteurs bancaires actuels, puisque 36% des décideurs bancaires interrogés considèrent ces acteurs technologiques comme « la plus grande menace pour [leur] activité ». En réponse, les banques prévoient **des investissements massifs pour adresser ces nouveaux enjeux** et bénéficier de **solutions technologiques plus agiles**. Leurs objectifs sont clairs et assumés, à savoir miser sur la personnalisation et la baisse des coûts (par ex. conseils de placements financiers personnalisés (62%) ou des produits de crédits sur mesure (57%)).

« L'intelligence artificielle s'apprête à refondre l'essence même de notre économie et de la finance, et à ce titre elle représente toute la force de transformation de cette génération. La révolution de l'IA est là, et elle n'attendra personne. Dans le secteur bancaire, tant du côté clients que du côté des banques, c'est maintenant qu'il faut prendre ce virage... au risque de le manquer », conclut **Yves Nicolas, Deputy Chief Technology Officer chez Sopra Steria.**

Méthodologies des études

* Sopra Steria a mandaté Forrester Consulting pour explorer les priorités et les défis des banques, l'évolution de leur niveau de préparation au Digital Banking et les nouvelles opportunités de revenus. L'enquête a été menée entre mai et juin 2023, auprès de 866 décideurs seniors du secteur des services financiers, de la banque et/ou de l'assurance à travers le monde (Afrique, Asie, Amériques, Europe et Moyen-Orient).

** Sopra Steria a demandé à Ipsos d'évaluer le point de vue des consommateurs sur leurs habitudes financières, leurs attitudes à l'égard de leurs banques et leur satisfaction à l'égard du numérique. L'enquête a été menée entre le 12 juin et le 3 juillet 2023 auprès de 11 300 répondants dans 9 pays (Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suède) parmi un échantillon représentatif de la population âgée de 18 ans et plus, disposant d'un compte bancaire dans une banque traditionnelle et/ou en ligne.

A propos de Sopra Steria

Sopra Steria, acteur majeur de la Tech en Europe avec 55 000 collaborateurs dans près de 30 pays, est reconnu pour ses activités de conseil, de services numériques et d'édition de logiciels. 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, combinant une connaissance approfondie des secteurs d'activité et des technologies innovantes à une approche résolument collaborative. Sopra Steria place l'humain au centre de son action et s'engage auprès de ses clients à tirer le meilleur parti du digital pour construire un avenir positif. En 2022, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 5,1 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

Contact presse

Sopra Steria : Aurélien Flaugnatti, +33 (0)7 85 20 73 16, aurelien.flaugnatti@soprasteria.com

¹ Acronyme regroupant les entreprises Google, Apple, Facebook, Amazon Microsoft