



La banque numérique au Moyen-Orient et en Afrique : les sept grandes tendances qui façonnent l'avenir

par Hassan Nasser,
Deputy General Manager, Digital Engagement chez SBS

Table des matières

3	Introduction
4	Chapitres
4	Principales opportunités de croissance
5	Les principaux défis de la banque numérique
6	Tendances émergentes dans la banque numérique
10	Étude de cas Banxy, banque mobile de Natixis
11	L'avenir de la banque numérique dans la région MEA
12	SBS, un partenaire de confiance dans la banque numérique
13	Conclusion

Introduction

Dans la région MEA, le secteur bancaire est en pleine transformation. Les avancées technologiques et les innovations se déploient en parallèle de changements radicaux en matière d'attentes des clients. Cela signifie que les banques – actrices historiques du secteur ou la récente concurrence – doivent s'adapter au nouveau statu quo afin de rester compétitives.

Au cœur de cette transformation : l'investissement dans la banque numérique. Selon une étude de Celent sur les banques de détail, dans la région MEA, 48 % des banques donnent actuellement la priorité aux investissements dans les plateformes bancaires numériques, dans le but de moderniser leurs systèmes existants. Dans la présente étude, nous explorons donc les sept tendances qui façonnent l'avenir de la banque dans la zone MEA : la banque data-first, l'IA et la personnalisation, la réglementation et la transparence de l'IA, les super apps, les CBDC, les critères ESG, ainsi que l'enjeu de l'acquisition de talents technologiques. Nous nous pencherons enfin sur les principaux obstacles que les banques doivent surmonter de nos jours pour réussir.



Projection de la croissance du marché mondial des plateformes bancaires numériques, reflétant la demande croissante en solutions bancaires modernes et adaptables.

22.30
milliards
de \$
en 2030

11.56
milliards
de \$
en 2025

01. Principales opportunités de croissance

Inclusion financière:

Historiquement, la région MEA (Moyen-Orient et Afrique) a dû faire face à une population importante non bancarisée. Selon [une étude réalisée en 2021 par la Banque Mondiale](#), seuls **48 % des adultes de la région disposaient d'un compte bancaire** (hors économies à revenu élevé) – **un chiffre inférieur de 23 % à la moyenne des économies en développement.**

Cependant, au cours des dernières années, le vent a commencé à tourner grâce aux progrès de la banque numérique. **La technologie mobile permet aux personnes des zones rurales de se connecter à leurs banques sans avoir à se rendre dans une agence physique.** Dans la mesure où la part des clients utilisant activement leur mobile pour répondre à leurs besoins bancaires a atteint [57 % dans le monde en 2023](#), cette technologie doit nécessairement être au cœur de la stratégie de toute banque tournée vers l'avenir.

Saut technologique : De nombreuses banques traditionnelles ont du mal à s'adapter rapidement aux dernières avancées en matière de technologie bancaire numérique, notamment parce qu'elles dépendent de systèmes centraux datés, souvent lourds, et difficiles à mettre à jour. **Les banques numériques, en revanche, ne sont pas contraintes par ce type de systèmes, et opèrent davantage avec des technologies Cloud-Native et des solutions SaaS.**

Cela représente une opportunité considérable. Les banques qui sauront exploiter les technologies de pointe pour offrir à leurs clients les meilleures solutions bancaires

La région
MEA compte
460 millions
d'habitants,

dont la moitié ont moins
de 26 ans.



numériques auront la possibilité de rattraper, voire de surpasser, leurs concurrents traditionnels.

Une démographie jeune: La région MEA représente près de [460 millions de personnes](#), dont près de la moitié ont moins de 26 ans. Il s'agit donc d'une population qui n'est pas seulement réceptive à l'adoption des dernières technologies bancaires numériques innovantes, mais qui les exigera elle-même de la part de ses fournisseurs de services bancaires.

Les banques capables de fournir la technologie numérique que recherchent les jeunes clients **se démarqueront de la concurrence**. Elles pourraient ainsi devenir le choix préféré, à long terme, d'une population jeune et en pleine évolution.

02. Les principaux défis de la banque numérique

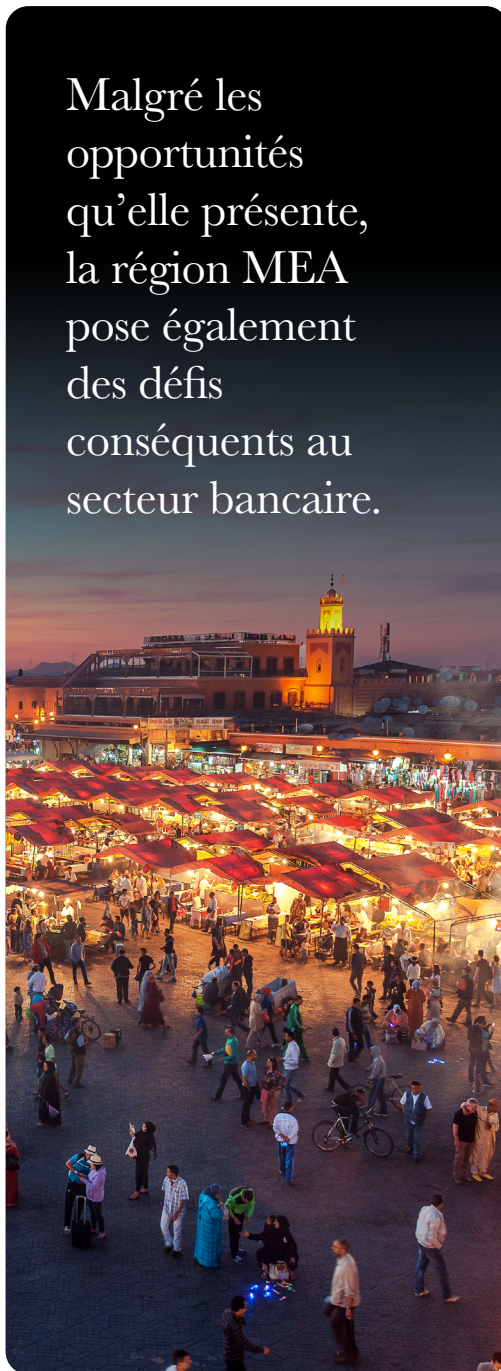
Malgré les opportunités qui y sont présentes, la région MEA pose des défis importants aux banques. Ces obstacles devront être surmontés pour que les institutions financières arrivent à concrétiser leurs ambitions en matière de banque numérique.

Une agilité numérique limitée: Si la région MEA a de quoi devenir un terrain fertile pour les fintechs agiles et de petite taille, les banques traditionnelles qui y sont implantées pourraient avoir du mal à rivaliser et à offrir les mêmes produits et services numériques en raison de leurs systèmes, souvent obsolètes. **De plus, les banques de la région MEA sont souvent freinées dans leur adoption des solutions SaaS de transformation numérique, par des problèmes de résidence des données.** L'offre en data centers locaux est limitée, et les restrictions qui entourent le transfert de données transfrontalières compliquent la fluidité des opérations SaaS.

La conformité réglementaire: Le respect des exigences réglementaires est un défi constant pour les banques, mais la région MEA pose des défis uniques. En effet, les réglementations bancaires auxquelles les acteurs du secteur doivent se conformer varient d'un pays à l'autre, tandis qu'il existe des **directives spécifiques concernant l'inclusion financière, la banque islamique et les opérations transfrontalières.**

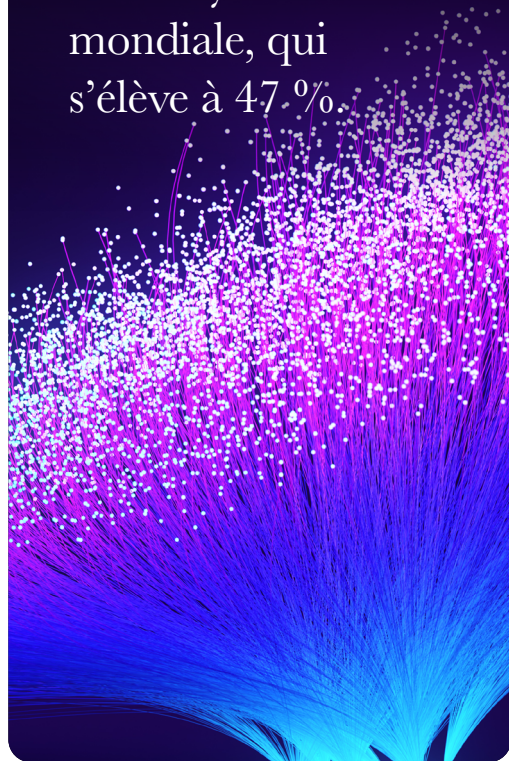
L'acquisition de talents: La région MEA souffre d'un manque de professionnels qualifiés dans des domaines-clés, tels que l'IA, l'analyse des données et la cybersécurité. L'infrastructure éducative actuelle peine à former un nombre suffisant de spécialistes capables de répondre aux besoins croissants du secteur bancaire numérique. De plus, de nombreux talents issus de la région MEA, une fois qu'ils sont formés, migrent vers d'autres régions du monde à la recherche de salaires plus élevés et d'environnements de travail plus avancés.

Malgré les opportunités qu'elle présente, la région MEA pose également des défis conséquents au secteur bancaire.



03. Tendances émergentes dans la banque numérique

Selon une [étude de Finastra](#), seules 29 % des banques de la région MEA ont entièrement numérisé leurs processus. Un chiffre inférieur à la moyenne mondiale, qui s'élève à 47 %.



Dans la présente étude, nous avons identifié **sept tendances clés qui façonnent le développement du secteur bancaire numérique dans la région MEA**. Quelle que soit leur taille, les banques qui souhaitent s'implanter solidement dans la région devront être conscientes des tendances que nous décrivons, afin de les intégrer dans leurs stratégies à court, moyen et long terme.

1. Les services bancaires axés sur les données

Les données sont au cœur des [stratégies numériques de nombreuses banques](#) leaders. Que ce soit pour tirer parti de l'IA afin de **créer des expériences client plus personnalisées, ou de se protéger contre la fraude**, l'usage des données est essentiel pour rester compétitives.

Or, les banques de **la région MEA** accusent un retard par rapport à leurs homologues européennes et américaines. **Selon une étude de Finastra, seules 29 % des banques de la région ont entièrement numérisé leurs processus, ce qui reste inférieur à la moyenne mondiale, estimée à 47 %.** Ce rythme plus lent de la transformation numérique limite leur capacité à exploiter pleinement le potentiel des données pour aider à la prise de décisions stratégiques et à la personnalisation de l'expérience client.

Elles peuvent compter sur des atouts majeurs, comme la population jeune et technophile de la région, ou l'approche favorable au numérique adoptée par de nombreuses banques de la MEA. Mais comme ailleurs, les banques de la région MEA devront aussi se conformer à des réglementations de plus en plus strictes en matière de données, et souvent spécifiques à chaque pays. De quoi rendre l'approche « data-first » plus difficile pour les institutions financières qui opèrent dans l'ensemble de la zone.

Cas d'usage: Ces dernières années, Mashreq Bank a connu une **transformation numérique** isignificative, en mettant les besoins de ses clients au cœur de sa transition, et en faisant des données sa force motrice. La banque basée aux Émirats Arabes Unis a entrepris de **remanier ses systèmes hérités et d'adopter les technologies du cloud et de l'IA** pour mieux exploiter les données des clients et répondre aux exigences réglementaires.

2. IA et personnalisation

Les banques du monde entier se livrent depuis des années une concurrence acharnée pour offrir des **expériences personnalisées à leurs clients**. En cela, les banques de la région MEA ne font pas exception. Elles sont toutefois confrontées à des défis uniques, car nombre d'entre elles ne disposent pas de la quantité et de la qualité de données dont bénéficient les banques d'autres zones.

Selon [McKinsey](#), les technologies de l'IA pourraient générer jusqu'à 1 000 milliards de dollars de valeur supplémentaire pour les banques chaque année. Et dans la région MEA, les clients sont friands du niveau de services bancaires que l'IA contribue à fournir. Par exemple, les chatbots alimentés par l'IA permettent aux banques de traiter les retours des clients à grande échelle, mais aussi

d'apprendre de leurs commentaires pour améliorer et personnaliser davantage leurs produits et services.

L'expérience client alimentée par l'IA s'intègre aux systèmes bancaires et aux documents internes avec fluidité. Elle fournit aussi des réponses précises aux questions des employés, ce qui contribue à rationaliser leurs flux de travail.

Cas d'usage: [Chat Banking](#), le chatbot d'Abu Dhabi Islamic Bank (ADIB), offre un service hyper-personnalisé et ultra-efficace à ses clients, **qui traite 150 000 échanges par mois, avec un taux d'exactitude de plus de 80 %**. L'outil opère dans 17 dialectes différents d'arabe et d'anglais, ce qui lui permet de répondre aux besoins du plus grand nombre de clients possible.

3. Réglementation et transparence de l'IA

Si l'IA offre aux banques de la MEA des opportunités d'amélioration de leur **expérience client, en permettant une plus grande personnalisation des services, elle pose toutefois des problèmes en matière de conformité réglementaire et de transparence.**

“Les données et l'IA ne peuvent pas être un sujet secondaire. Elles doivent faire partie intégrante de votre stratégie.”

Andrew Steadman, Chief Product Officer chez SBS



Alors que d'autres régions du monde, telles que l'[EU](#) et la [Chine](#), ont mis en place des cadres réglementaires stricts et complets pour limiter l'influence de l'IA, il existe à l'heure actuelle peu de réglementations dans la zone MEA. En effet, de nombreux pays de la région ont opté pour une approche de l'IA qui soit favorable aux affaires. Bien que cela puisse encourager l'innovation et la croissance, les banques risquent d'être confrontées à des difficultés liées aux biais, à la discrimination, à l'exploitation des marchés et aux inégalités économiques.

Cas d'usage: En 2023, l'Arabie Saoudite a publié son [rapport sur les principes éthiques de l'IA](#), un document visant à créer un cadre dans lequel la technologie de l'IA puisse prospérer tout en restant transparente, en particulier dans les **secteurs « à haut risque »**, tels que la santé, l'emploi et les forces de l'ordre.

4. Super Apps

Sous l'impulsion de l'Open Banking et de la technologie API, les super-applications jouent un rôle de plus en plus important dans la banque numérique. Plateformes mobiles tout-en-un qui permettent d'effectuer de multiples tâches (gestion de comptes, transferts de fonds, paiement des factures...) les super-applications sont utilisées par un nombre croissant de clients, en particulier en Asie, où elles sont devenues un pilier de la culture de consommation depuis le milieu des années 2010.

Les super-applications connaissent une croissance régulière dans la région MEA, et il ne fait aucun doute que cette tendance sera à suivre de près en 2025. Cependant, il se peut que leur croissance ne soit pas aussi rapide que sur le marché asiatique, en raison de réglementations régionales plus complexes et plus variées.

Cas d'usage: En 2023, l'opérateur de télécommunications Orange a lancé la super-application [Max_it](#) qui offre actuellement

des services de commerce électronique, de création de contenu et de banque numérique dans six pays. Orange prévoit de déployer Max_it dans 12 pays supplémentaires au cours de l'année 2025, **tout en augmentant le nombre de ses utilisateurs actifs de 8 millions à 45 millions.**

5. CBDC

Grâce aux progrès technologiques, à l'évolution de la conformité réglementaire et au changement des attentes des clients, les **monnaies numériques des banques centrales (CBDC)** sont devenues incontournables dans la transformation de la banque numérique. Selon une [étude de la BIS réalisée en 2024](#) 94 % des banques centrales étudient la possibilité de créer une CBDC.

Les CBDC sont une version numérique de la monnaie nationale d'un pays, émise et réglementée par sa banque centrale. Elles sont conçues pour faciliter les transactions sécurisées, efficaces et rentables, tout en répondant à la demande croissante en systèmes de paiement numérique. Elles présentent un intérêt tout particulier pour les pays de la MEA. **En effet, les commissions d'interchange dans ces pays sont parmi les plus élevées au monde**, ce qui représente un problème majeur pour les commerçants. Les CBDC pourraient participer à réduire ces coûts élevés, en rendant les paiements transfrontaliers plus abordables et en facilitant les paiements dans les zones rurales.

Cas d'usage: Lancé en 2019, le [projet Aber](#) est une initiative de CBDC conjointe entre la banque centrale saoudienne (SAMA) et la banque centrale des Émirats Arabes Unis (CBUAE). En utilisant des technologies de registre distribué pour faciliter les paiements transfrontaliers et les règlements financiers entre les deux pays, Aber démontre avec succès la faisabilité d'une CBDC à double émission pour les paiements transfrontaliers.

Cas d'usage: La Banque du Ghana est en train de mettre au point sa propre CBDC,

l'e-Cedi, qu'elle a l'intention de lancer d'ici 2026. L'objectif de ce projet est de promouvoir l'inclusion financière et de réduire l'utilisation de l'argent liquide dans les zones rurales, où l'infrastructure bancaire est le plus souvent limitée.

Les CBDC sont une version numérique de la monnaie nationale d'un pays, émise et réglementée par sa banque centrale.

6. ESG

Près des des trois-quarts des banques de la région MEA ont introduit des stratégies environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) au cours des dernières années. Parmi les initiatives les plus répandues, on trouve le financement d'obligations liées aux énergies renouvelables et l'octroi de prêts liés au développement durable.

Cependant, de nombreuses banques de la région MEA ne disposent pas d'un cadre solide et robuste pour mettre en œuvre ces stratégies ESG à tous les niveaux de leur organisation. En effet, près de la moitié d'entre elles n'ont pas de comité ESG formel et **80 % ne disposent d'aucune représentation ESG au niveau de leur conseil d'administration.**

Si les banques de la région MEA ont commencé à prendre des mesures pour mettre en œuvre leurs stratégies ESG, la grande majorité d'entre elles ont encore du chemin à parcourir. Sans



“Pour surmonter le scepticisme ou la lassitude à l’égard des nouvelles technologies, il est essentiel de proposer des formations pratiques afin d’en démontrer les bénéfices. Cela permet de renforcer la confiance dans les nouvelles technologies.”

Xavier Rebeuf, Chief Product and Technology Officer chez SBS



compter que celles qui accusent un retard dans la mise en œuvre des ESG risquent de **perdre des clients, et de ne pas respecter certaines exigences réglementaires.**

Cas d'usage: La principale banque marocaine, Attijariwafa, a adopté une série de politiques ESG, notamment des investissements dans les énergies renouvelables, une réduction significative de l'utilisation du papier et le financement de projets écologiques à hauteur de plus d'un milliard de dollars depuis 2011.

7. Acquisition de talents technologiques

À mesure que le secteur bancaire numérique de la région MEA se développe, le besoin en talents de haut niveau devient plus pressant. Les professionnels qualifiés et expérimentés, capables de concevoir et de maintenir des cadres technologiques tels que l'IA et la blockchain, sont essentiels pour les entreprises de services financiers de pointe.

Or, la région MEA souffre d'un manque de talents locaux, qui ne sont pas suffisamment nombreux ou compétents pour répondre aux besoins croissants du secteur bancaire numérique. Rien qu'en Arabie Saoudite, [on estime qu'il manque 600 000 experts de la fintech](#) pour que le pays puisse concrétiser son ambition de se classer parmi les économies numériques les plus avancées au monde.

Cas d'usage: Pour répondre aux problèmes de la région en matière d'acquisition de talents technologiques, Emirates NBD a lancé en 2022 son [National Digital Talent Program](#). En s'associant avec les principales universités de la région MEA, le programme vise à former un vivier de talents prêts pour l'avenir, afin de contribuer au développement de l'écosystème bancaire numérique de la région.

04. Étude de cas : Banxy, par Natixis

Banxy, banque mobile de Natixis : La première banque 100 % numérique en Algérie

Lancée en seulement 11 mois, [Banxy](#) est devenue la première banque 100 % mobile d'Algérie, offrant une gamme de services innovants, **tels que l'intégration vidéo, le suivi des paiements en temps réel, et un service clientèle disponible 24h/24 et 7j/7.**

En l'espace de six mois, l'application de Banxy a été téléchargée plus de **100,000 fois**, attirant des clients dans 47 des 48 régions d'Algérie. Cela a permis à Natixis de dépasser ses objectifs en matière d'acquisition de dépôts.

SBS a accompagné Natixis – la société-mère de Banxy – dans le lancement de sa banque numérique avec la [SBP Digital Banking Suite](#), en s'appuyant sur **nos capacités bancaires modulaires, notre expérience client omnicanale et notre middleware cloud-native de pointe.**

Banxy a rapidement gagné en traction et surpassé les principaux objectifs commerciaux, notamment en matière d'acquisition de dépôts et d'adoption par les clients. Ce succès met en évidence la capacité de la banque à combiner des services numériques innovants avec une forte performance financière, assurant ainsi une croissance soutenue.

Adossées à une technologie de pointe, et soutenues par une expérience solide dans le secteur, nos solutions permettent une intégration transparente et le déploiement rapide de nouvelles capacités. Elles favorisent aussi des coûts réduits et un modèle favorable à l'innovation, soutenant l'expansion et le succès continus de Banxy.

En l'espace de six mois seulement, l'application de Banxy a été téléchargée plus de **100 000 fois** attirant des clients de 47 des 48 régions d'Algérie.



05. L'avenir de la banque numérique dans la région MEA



En matière de banque numérique, la région MEA déborde d'ambition.

Et pour cause : avec une population de plus en plus technophile et des banques numériquement avant-gardistes, les raisons d'être optimistes quant à l'avenir du secteur sont nombreuses.

Les banques qui cherchent à tirer parti de l'évolution du paysage bancaire numérique **doivent toutefois le faire de manière réfléchie, et mettre en place des stratégies pour prendre de l'avance sur la concurrence.**

Comme le souligne la présente étude, plusieurs domaines seront à l'avenir essentiels pour les banques : des cadres réglementaires solides, l'exploitation de l'IA pour améliorer l'expérience client, ou encore la recherche de talents.



Un partenaire de confiance pour la banque numérique

Pour réussir sur ce marché concurrentiel et en constante évolution, les banques doivent s'associer à des acteurs expérimentés du secteur, qui peuvent les accompagner tout au long de leur parcours de transformation numérique.

Au cours de nos plus de 50 ans d'expérience, nous avons aidé des centaines de banques de la région MEA et d'ailleurs à se préparer au numérique, pour mieux répondre aux besoins de leurs clients. Notre approche alliant API-first et passage au cloud, associée à une conception centrée sur l'humain, garantit que tous nos partenaires restent à la pointe de l'innovation.

“““

La façon dont [SBS] aborde les problèmes technologiques liés au marché est remarquable, tout comme son programme Regulatory Compliance Watch, qui vise à identifier les initiatives critiques... SBS est la solution adaptée pour les institutions financières à la recherche d'une gamme d'outils complète, conforme à la réglementation et dotée de solides capacités de traitement en temps réel.

The Forrester Wave™: Plateformes de traitement bancaire numérique, Q4 2024.

Qu'il s'agisse de personnalisation par l'IA, de conformité réglementaire ou de planification stratégique basée sur les données, notre Digital Banking Suite vous aidera à vous développer et à innover, à votre rythme.

[Contactez-nous dès aujourd'hui](#) et découvrez comment nous pouvons vous aider à réaliser vos ambitions numériques.



SBS est un leader mondial de technologies financières qui aide les banques et l'industrie des services financiers à réimaginer leur rôle dans un monde de plus en plus numérique. SBS est un partenaire de confiance de plus de 1 500 institutions financières et prêteurs à grande échelle dans 80 pays à travers le monde, dont Santander, Société Générale, KCB Bank, Kensington Mortgages, Mercedes-Benz et Toyota FS. Sa plateforme cloud offre à ses clients une architecture composable pour la numérisation des opérations, allant de la banque au crédit et du reporting réglementaire aux paiements, en passant par la finance des consommateurs et des actifs. Avec 3 400 employés répartis dans 50 bureaux, SBS est reconnue comme l'une des 10 premières entreprises européennes de technologies financières par IDC et comme leader dans l'Univers Omdia : Plates-formes bancaires numériques. Le siège de SBS se situe à Paris, France.

Pour découvrir comment nous pouvons aider votre banque à élaborer des stratégies de transformation numérique performantes :

→ www.sbs-software.com

✉ hello@sbs-software.com

Hassan Nasser est Deputy General Manager for Digital Engagement chez SBS, où il supervise la stratégie, la gestion des produits, le design, l'ingénierie, les opérations SaaS et le support. Fort de plus de 18 ans d'expérience dans les logiciels et l'informatique, Hassan a dirigé des solutions de transformation à plusieurs millions de dollars dans les secteurs bancaire et fintech. Il a notamment été pionnier des modèles BaaS chez Fidor et a contribué à façonner des offres digitales comme Banxy Bank.

Reconnu pour sa capacité à allier expertise technique et vision stratégique, Hassan est l'auteur de Solution Design to Win, une méthode conçue pour les solutions B2B à grande échelle. Animé par la volonté de simplifier la complexité, il encourage le partage de connaissances pour stimuler l'innovation et développe des produits de nouvelle génération à fort impact et à valeur durable.



Hassan Nasser

Deputy General Manager, Digital Engagement chez SBS