

---

# Crédit immobilier et digitalisation

---

*Analyse des parcours offerts par  
les banques, face à l'accélération  
des demandes à distance*

“

La crise du Covid-19 et les confinements ont accéléré la croissance des demandes à distance, et plus généralement les attentes des consommateurs en matière de parcours digitaux. L'ensemble des acteurs a été forcé d'adapter ses processus pour continuer à servir leurs clients. Nous avons la conviction que cette tendance a vocation à se pérenniser et à s'inscrire durablement dans les attentes des clients et les usages bancaires. Aussi, nous avons souhaité étudier les capacités digitales actuelles des banques sur le segment du financement immobilier. Forts de notre connaissance du marché, de notre large base d'emprunteurs et de notre expérience du 100% digital, nous avons évalué les principales banques françaises, et recensé les meilleures pratiques déjà déployées tout au long de la chaîne de valeur du crédit immobilier.

Dans un contexte de taux bas, marqué par de forts volumes et de faibles marges, la digitalisation du parcours peut être un levier intéressant pour les banques, permettant de forts gains d'efficacité et une amélioration de l'expérience des emprunteurs. Une étude du BCG<sup>(1)</sup> montre ainsi une réduction des coûts opérationnels de 30 %, un temps d'octroi du crédit réduit de moitié et une augmentation substantielle de la satisfaction client grâce à cette digitalisation.

Cet idéal partagé peut toutefois sembler très théorique et difficile à atteindre, aussi nous avons décidé d'illustrer notre étude d'exemples concrets, afin de servir d'inspiration et de boussole aux dirigeants bancaires. Vous trouverez notamment dans les prochaines pages un recueil des attentes clients, une suggestion de parcours digital idéal et un catalogue des meilleures initiatives développées par les acteurs du marché.

Pour nous faire part de vos nouvelles initiatives, de vos remarques, ou tout simplement pour échanger avec nous, n'hésitez pas à nous contacter :  
[finspot-solutions@pretto.fr](mailto:finspot-solutions@pretto.fr) / [pierre@pretto.fr](mailto:pierre@pretto.fr)

”



Pierre Chapon  
Co-fondateur & CEO

# Après une année 2020 mouvementée, un marché robuste mais des attentes client fortement modifiées

En 2020, les établissements de crédits ont été contraints par le Haut Conseil de Stabilité Financière (HCSF), de respecter un **taux d'endettement maximum de 33 %** pour les emprunteurs. Cet avis a été largement suivi et a restreint en 2020 l'accès au marché du crédit, rendant impossible le projet d'achat de près de 100 000 ménages, y compris à des profils solides disposant d'un reste à vivre élevé.

Par ailleurs, la **crise sanitaire** sans précédent qui a frappé le monde entier a bouleversé de nombreux secteurs et le crédit immobilier n'y a pas fait exception. Ainsi, au premier semestre 2020, les taux ont augmenté et le volume de transactions a reculé.

Depuis, le marché a regagné son dynamisme, notamment au second semestre, avec une production de crédit proche de 2019 et le million de transactions réalisé en 2020. L'intérêt des Français pour la pierre n'a pas faibli. En fin d'année, le HCSF a annoncé un assouplissement des conditions de crédit, avec un taux d'endettement maximum de 35 % et début 2021, les taux ont baissé, franchissant les derniers plus bas historiques.

Cependant, les usages des Français ont changé. Le **confinement** et les **mesures pour lutter contre la propagation du virus** ont accéléré la digitalisation et la consommation de services à distance. Ainsi, selon notre étude Pretto-OpinionWay (mai 2020), le digital serait une bonne solution pour permettre aux Français de poursuivre leur projet immobilier tout en limitant les contacts pour plus de 2/3 des acheteurs.

Les banques également ont été incitées à revoir leurs méthodes de travail et à **accélérer leur digitalisation**.

Dans ce contexte, la digitalisation du parcours immobilier, à condition qu'il soit au service de l'expérience client et d'une simplification des processus, est un levier important pour permettre aux banques d'améliorer leur compétitivité sur de nombreux plans :

1. Une meilleure efficacité opérationnelle, par une meilleure qualification des demandes et un temps de traitement raccourci  
⇒ **économie de ressources**
2. Une augmentation des leads et une meilleure transformation  
⇒ **impact positif sur le PNB**
3. Une meilleure expérience client et meilleure expérience collaborateur  
⇒ **augmentation du NPS, fidélisation client et RH**



# Les attentes clients se reflètent en 6 dimensions principales...

Nous avons un leitmotiv : la digitalisation n'est pas une fin en soi. Elle doit servir l'utilisateur (l'emprunteur ou le conseiller bancaire) pour **enrichir son expérience, simplifier son parcours et apporter un supplément de transparence, de conseil et de confort.**

Nous sommes donc partis des **attentes des clients** pour constituer notre grille d'évaluation des banques, afin d'être au plus proche du parcours d'un utilisateur et de ne valoriser que des fonctionnalités sans intérêt pour l'emprunteur. Forts de notre expérience du financement immobilier et de notre parcours client 100 % digital, voici notre vision des principales attentes des clients lors de leur recherche de financement en ligne.

## 1. Simplicité du parcours

Les utilisateurs recherchent des parcours simples, intuitifs et guidés. Le digital doit apporter une plus-value aux interactions en agence et permettre aux utilisateurs - même aux profils les moins digitaux - de naviguer en toute autonomie, lorsque leur conseiller n'est pas disponible, par exemple.

## 2. Transparence

L'achat immobilier est un projet de vie générant beaucoup de stress chez l'emprunteur, qui s'attend à de la visibilité tout au long de son parcours bancaire. Le numérique doit donc apporter un supplément de transparence, en permettant à l'emprunteur de suivre l'avancement de son dossier ou d'accéder au détail du coût de son crédit par exemple.

## 3. Réactivité du conseiller

Les emprunteurs sont très sensibles à la rapidité de traitement et à la réactivité des interlocuteurs bancaires. Les outils digitaux doivent permettre d'échanger facilement et rapidement, à chaque étape du parcours.

## 4. Offre de crédit

Une étude du cabinet Deloitte<sup>(2)</sup> met en avant "l'offre de crédit pas assez intéressante" comme principale raison pour quitter une banque. Il est donc légitime de juger une banque sur l'état de digitalisation de son offre de crédit immobilier et de services associés : quels types de projets, quels types de profils peuvent être financés, est-il possible de souscrire une assurance en ligne, etc...

## 5. Confiance

Parce que l'utilisateur confie des données personnelles sensibles pour obtenir son prêt, il doit pouvoir faire confiance à l'acteur bancaire. Le parcours digital doit répondre à cet impératif et renforcer la confiance de l'emprunteur dans le parcours bancaire.

## 6. Conseil / Expertise

Une étude menée auprès de nos utilisateurs début 2020 a montré un fort besoin d'accompagnement, avec 72 % d'entre-eux attendent d'un courtier en ligne qu'il les conseille au mieux. Un besoin d'accompagnement confirmé par d'autres études, comme celle du cabinet de conseil Bain&Co<sup>(3)</sup>, selon laquelle 80 % des clients bancaires privilégient toujours l'interaction humaine sur les opérations à valeur ajoutée.

# ...que nous avons retranscrites dans une grille de notation en deux dimensions

La grille de notation que nous avons élaborée vise donc à retranscrire au mieux ces attentes des clients et à évaluer le plus finement possible la qualité de l'expérience client en ligne pour la souscription d'un prêt immobilier.

Elle tient compte de 20 critères retranscrits en deux dimensions principales :

→ la **qualité de la relation bancaire digitalisée**, qui évalue les outils au service de relation client digitales et la richesse de l'offre de financement et service immobiliers en ligne.

→ la **qualité de l'expérience emprunteur en ligne**, qui évalue la richesse, la simplicité et le confort de l'expérience offerte à un utilisateur qui souhaite réaliser l'intégralité de son parcours de financement immobilier sur internet.



# Quatre typologies d'acteurs bancaires se dégagent, selon le niveau de maturité de la digitalisation

## 1. Offres combinées complètes

Les banques proposant des offres complètes combinées offrent à la fois un bon parcours digital pour le crédit immobilier et une belle complémentarité avec la banque physique. Elles se distinguent par la qualité de l'expérience offerte aux utilisateurs et offrent de nombreuses fonctionnalités aux utilisateurs. Il est par exemple possible de suivre un parcours d'emprunteur 100 % en ligne, proche de l'expérience digitale idéale dessinée par Pretto. On retrouve essentiellement des banques physiques ayant beaucoup investi dans la digitalisation de leur offre et de leur parcours.

## 2. Offres tout en ligne

Les banques tout en ligne bénéficient d'un excellent parcours emprunteur et d'une UX de qualité, mais leur offre est plus faible et leur relation client moins développée. Ce groupe rassemble essentiellement des banques en ligne, comme Boursorama, qui a été le précurseur de la digitalisation du crédit immobilier. Les banques de cette catégorie misent tout sur l'expérience utilisateur et font partie des meilleurs banques pour la complétude du parcours immobilier en ligne. Revers de la médaille, leur offre de crédit est souvent restreinte et réservée à des profils simples et peu risqués. De même, la relation client n'est pas très personnalisée et il n'est généralement pas possible d'avoir un accès direct à un conseiller dédié à son projet.

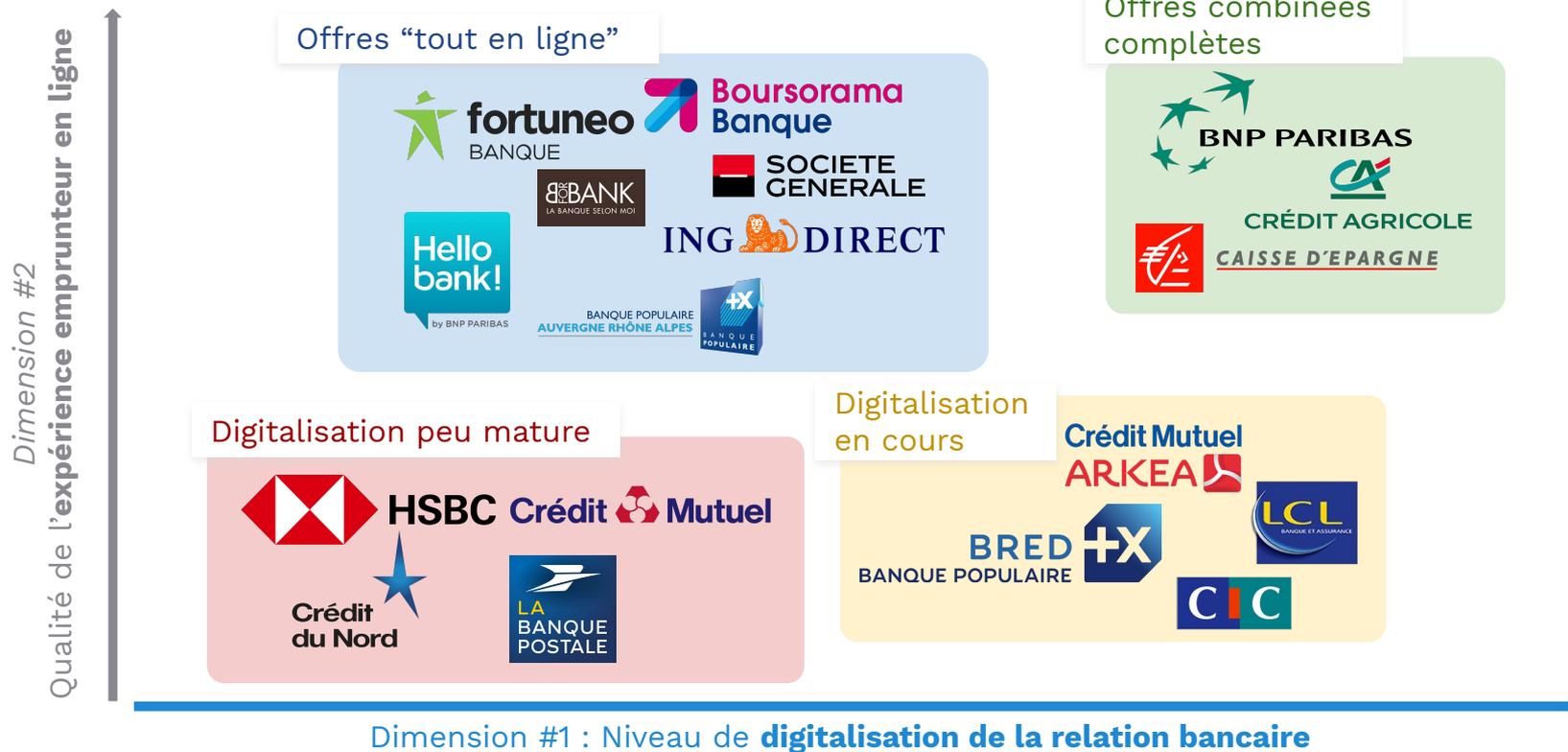
## 3. Digitalisation en cours

Les banques en cours de digitalisation ont mis en place des premiers efforts de digitalisation, en fléchant principalement leurs efforts sur l'offre et la relation client, et elles se placent au-dessus de la moyenne sur ces plans, souvent grâce à leur culture de banque physique. Mais il leur reste du chemin à parcourir pour améliorer l'UX et enrichir la richesse et la fluidité du parcours emprunteur, certaines ne proposant pas un parcours de souscription entièrement digitalisé, par exemple.

## 4. Digitalisation peu mature

On trouve un dernier groupe de banques, à la digitalisation peu mature, qui n'ont pas encore mis l'accent sur le numérique comme canal d'acquisition ou d'enrichissement de l'expérience client. Les fonctionnalités proposées par leur site sont assez basiques : simulation sans proposition de taux, contact du conseiller par formulaire...

# Certaines banques de réseau avec leurs offres “combinées” se distinguent face aux acteurs en ligne



# Grille de notation

## Dimension #1 : Relation bancaire digitalisée

	Poids																			
<b>DIGITALISATION DE L'OFFRE</b>	<b>10</b>																			
Projets simulables	2	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★	★★	★	★★★★	
Rachat de crédit	2	★★★★	★★★★	★	★	★★	★★★★	★	★	★	★	★	★★	★	★	★	★★★★	★	★★★★	
Assurance emprunteur	2	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★	★★★★	★	★	★	★★★★	★★	★	★★★★	★★	★★★★	★	★★	
Souscription MRH	2	★★	★	★★★★	★	★	★★★★	★	★★	★★	★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★	★★★★	
Autres services	2	★★	★	★★	★	★★	★★★★	★	★	★★	★	★	★★	★	★★	★	★	★	★	
<b>RELATION CLIENT DIGITALE</b>	<b>15</b>																			
Traitement après simulation	4	★★★★	★★	★★	★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★	★★★★	
Conseiller unique et dédié	3	★★★★	★	★★	★★★★	★	★★★★	★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★	★★★★	★★★★	
Assistance en ligne	2	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★	
Moyens de contact	2	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★	
Contenus sur l'immobilier	4	★★	★	★	★	★★★★	★★★★	★★	★	★★	★★	★	★	★	★	★	★	★★★★	★	

Légende

★★★★ Excellent

★★ Bien

★ Passable

Best Practices (voir p10 et suivantes)

# Grille de notation

## Dimension #2 : Expérience emprunteur en ligne

	Poids																			
<b>PARCOURS EMPRUNTEUR</b>	<b>20</b>																			
Agrégateur de comptes	1	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★
Espace documentaire	2	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★	★★	★★★★
Ouverture compte en ligne	3	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★★	★★★★	★	★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★★★★	★★
Signature électronique	2	★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★	★★	★★★★
Qualité du simulateur	5	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★★	★★
Pré-accord immédiat	2	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★★★★	★★★★	★	★★★★	★★	★★
Suivi de l'avancement	2	★★★★	★	★★★★	★	★★	★★★★	★★★★	★		★★★★	★	★	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★	★★★★
Gestion du crédit en cours	3	★	★★	★	★	★★	★	★	★	★	★	★	★	★	★★	★	★★	★	★	★
<b>QUALITE UX / SIMPLICITE</b>	<b>5</b>																			
Clarté / Pédagogie	2	★★★★	★★★★	★★	★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★★	★	★
Fluidité du parcours	3	★★	★★	★★	★	★★	★★★★	★★	★★	★	★★★★	★	★	★★	★★	★	★★	★★	★	★

Légende      ★★★★★ Excellent      ★★★ Bien      ★ Passable      ★★★★ Best Practices (voir p10 et suivantes)

---

# Sélection de best practices

---

# Simulateur de prêt immobilier

## Finspot aime :

- ★ la **simplicité de l'interface** : 3 minutes suffisent à obtenir une estimation
- ★ la possibilité de réaliser la simulation directement sur **l'application mobile**
- ★ la possibilité de **prendre contact** avec un conseiller ou de faire la demande **directement en ligne**
- ★ la **recommandation** sur la faisabilité du projet : "Ca s'annonce bien"
- ★ la sauvegarde et l'impression PDF de la simulation



Quel est votre projet ?

Acheter  
 Construire  
 Faire racheter mon crédit immobilier

Comment pouvons-nous vous aider ?

Je veux définir mon budget d'achat  
 Je veux calculer les mensualités de mon crédit

Quel est le montant de votre apport ?

Appartez les dépenses que vous comptez à votre projet dans une partie annexe à financer via l'apport de trésorerie, d'épargne, de location et de garantie.

50000 EUR ✓

Combien souhaitez-vous rembourser par mois ?

Votre mensualité maximum conseillée est de 1 500 €/mois.

750 EUR/MOIS ✓

Sur quelle durée souhaitez-vous rembourser votre prêt immobilier ?

20 ans

Calculer

Vous auriez un budget de **201 818 € \***

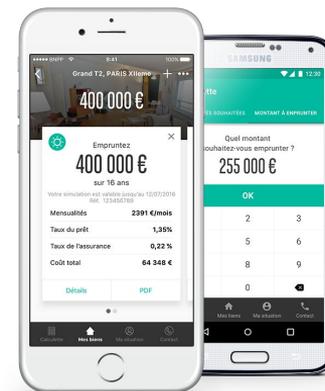
Ça s'annonce bien ! ?

Montant à emprunter	151 818 €
Coût du crédit	32 943 €
Taux du prêt	1,35 %
Taux	2,03 %
Taux TAHA	0,41 %

Enregistrer

Faire une demande de crédit

Modifier ma situation | Contacter un conseiller



Ça s'annonce bien ! ?

Sur la base des informations renseignées dans votre situation, votre projet serait réalisable.

Montant à emprunter **151 818 €**

Vous dépassez votre mensualité max. conseillée : **1 550 €/mois** ?

Montant à emprunter

Coût du crédit

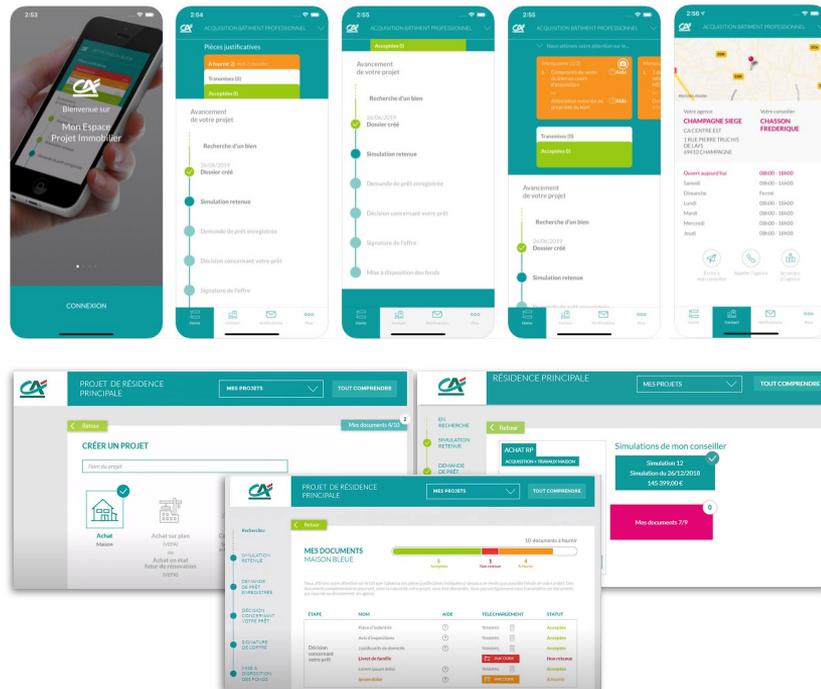
Vos remboursements seraient supérieurs à 35% de vos revenus, une fois vos charges déduites. Veuillez contacter un conseiller qui effectuera une étude approfondie de votre projet.

# Espace de suivi du projet immobilier



## Finspot aime :

- ★ le **suivi du projet de A à Z** sur un même espace
- ★ la possibilité de **réaliser et comparer plusieurs simulations** et d'avoir accès à des simulations réalisées par son conseiller
- ★ **l'espace documentaire** qui permet le téléchargement et la validation des documents
- ★ **l'application mobile iPhone** pour un parcours multi-devices
- ★ la **signature électronique** directement depuis le site ou l'application



# Parcours d'ouverture de compte

## Finspot aime :

- ★ le **simulateur pour trouver la meilleure offre** selon son profil
- ★ le choix laissé entre un **compte 100% en ligne** et une **offre avec "Conseiller + Agence"**
- ★ le processus d'ouverture 100% en ligne avec un formulaire à l'**UX soignée**
- ★ la récupération de **CB sous 7 jours en Agence**, plus sécurisant que l'envoi postal



**kapsul**  
Ma banque en toute autonomie

Satisfait ou Remboursé

Compte + Carte + Appel

**sobrio.**  
Notre meilleure expérience bancaire, un conseiller à vos côtés.

80% OFFERTS

Compte + Carte + Appel + Conseiller + Agence

À partir de **6,20€** / mois

Personnaliser Sobrio

- ✓ Conseiller en agence
- ✓ Découvert autorisé
- ✓ CB Visa ou CB Visa Premier
- ✓ Plus de 200 visuels au choix
- ✓ Paiement max 15 300€ / mois
- ✓ Retrait max 3 050€ / 7 Jours
- ✓ Apple Pay / Paylib
- ✓ Le CashBack Société Générale
- ✓ Assurance moyens de paiement
- ✓ Prolongation garantie constructeur
- ✓ Assurance Premium
- ✓ Tarifs personnalisés jeunes et agents du secteur public de moins de 35 ans

### Besoin d'aide pour y voir plus clair ?

Quelques questions pour faire le tour de vos besoins

#### Voyagez-vous souvent ?

- Rarement
- De temps en temps
- Fréquemment

### RECAPITULATIF DE VOTRE OFFRE

## KAPSUL

- ✓ 1 compte  
Pas de frais de tenue de compte, satisfait ou remboursé
- ✓ 1 carte bancaire et ses garanties  
Vos achats récompensés | bénéficiez du Cashback Société Générale
- ✓ 1 appli  
Une notification à chaque opération carte, augmentation de plafonds en temps réel et accès au chat 24h/24

J'ai plus de 25 ans

**2,00€** / mois

Ouvrir un compte

Terminer plus tard →

**Aujourd'hui** Je prépare mes justificatifs et j'ouvre mon compte.

**Dans 7 Jours** Je vais chercher ma carte bancaire en agence

**A tout moment** Je peux tester quand je le souhaite

### C'EST VOUS L'AVENIR SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

#### J'OUVRE UN COMPTE MAINTENANT

Profil → Offres → Document(s) → Authentification → Signature

## RENSEIGNEZ VOTRE IDENTITÉ

80% OFFERTS

Habitant  Résident

Nom de naissance \* Prénom \*

Nom d'usage d'épouse

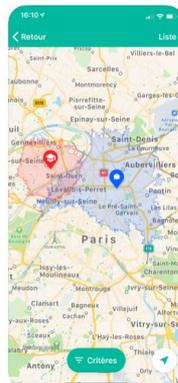
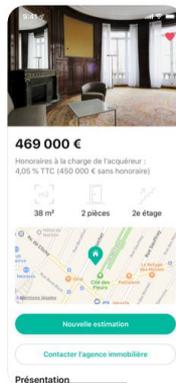
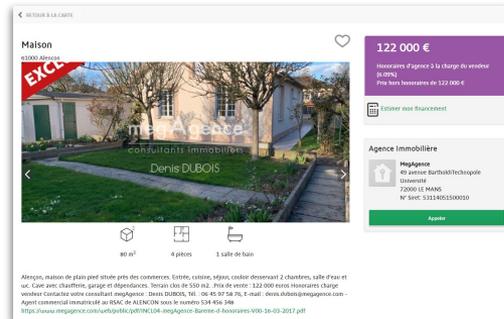
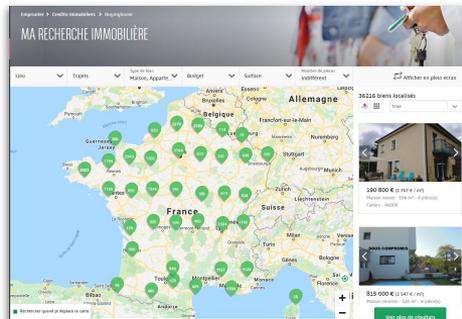
Date de naissance \* Date de naissance \*



# Plateforme de recherche de biens

## Finspot aime :

- ★ la large offre avec **+35 000** biens sur tout le territoire
- ★ la **navigation fluide et aisée**, avec de nombreux filtres (type de biens, surface, budget...)
- ★ la possibilité de **créer des “lieux de vie”** pour les clients BNP
- ★ le détail de l'offre, avec un **lien vers le simulateur de prêt immobilier** et les coordonnées de l'agence
- ★ la version disponible sur **l'application mobile**

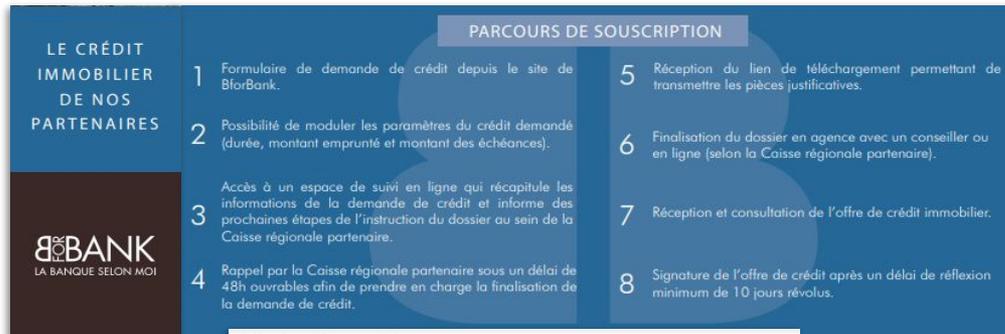


# Complémentarité banque en ligne / banque physique

## Finspot aime :

- ★ l'offre de crédits immobiliers de BforBank, très large pour une banque en ligne
- ★ les projets complexes financés en partenariat avec une caisse régionale du Crédit Agricole
- ★ la banque en ligne qui devient apporteur d'affaires pour les caisses régionales
- ★ le parcours client qui reste largement digitalisé, avec BforBank comme point d'entrée

**BforBANK**  
LA BANQUE SELON MOI



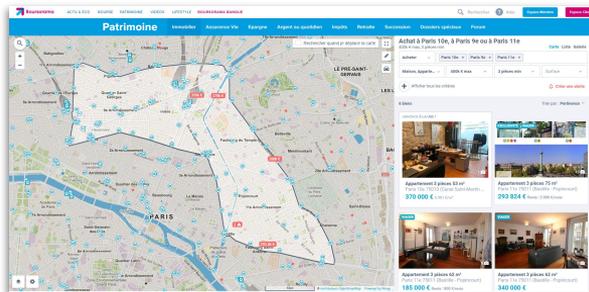
### L'offre de crédits immobiliers

FINANCEMENT *		BFORBANK	EN PARTENARIAT AVEC DES CAISSES RÉGIONALES
Type de crédit	Achat	✓	✓
	Rachat ligne unique	✓	✓
	Rachat multi lignes		✓
Type de résidence	Résidence principale ou secondaire	✓	✓
	Investissement locatif à usage d'habitation	✓	✓
Etat du bien	Ancien sans travaux	✓	✓
	Neuf clé en main sans travaux	✓	✓
	VEFA (vente en état futur d'achèvement)		✓
Localisation du bien	Ancien avec travaux		✓
	Neuf avec travaux		✓
	France métropolitaine dont la Corse	✓	✓
Nature d'emprunteur	Personne physique, majeure, capable, de nationalité française, étrangère UE ou étrangère hors UE	✓	✓
	SCI familiale		✓
Domiciliation fiscale de l'emprunteur	France métropolitaine	✓	✓
	DOM, TOM	✓	✓

# Le parcours 100% digitalisé

## Finspot aime :

- ★ le parcours pensé pour être **100 % digital** et pour limiter les interactions entre l'emprunteur et les conseillers, parfait pour les profils "tout-digital"
- ★ Les services annexes, comme la **plateforme de recherche de biens** en partenariat avec Bien'ici
- ★ La **richesse du contenu** sur l'immobilier et les fiches pratiques didactiques pour préparer son projet



### EN BREF : LE PARCOURS DE SOUSCRIPTION D'UN CREDIT IMMOBILIER CHEZ BOURSORAMA



Vous avez la possibilité d'effectuer plusieurs simulations afin d'évaluer votre capacité d'emprunt et le montant de votre crédit immobilier. Il vous est instantanément proposé un taux pour votre crédit immobilier et un calcul de vos mensualités.



Vous décrivez votre projet immobilier.



Vous visualisez les propositions commerciales personnalisées offertes par Boursorama Banque.



Vous choisissez la proposition la plus adaptée.



Vous transmettez votre dossier complet à Boursorama Banque. Modifiez, complétez, téléchargez les différents documents nécessaires à la constitution de votre dossier de financement.



Vous suivez en instantané l'avancée de votre dossier dans mon espace « Mon dossier ». Tenez-vous informé de l'état d'avancement de votre dossier : réception et décision de votre dossier, émission des offres de prêts, déblocage des fonds chez le notaire, etc.

# Le comparateur de lieux de vie

## Finspot aime :

- ★ la possibilité de faire une **recherche par critère**, avec le temps de transports en commun
- ★ le **niveau de détail de la carte**, où figurent les commerces, les écoles et les lignes de transport
- ★ les **données agrégées façon baromètre** : profil des primo-accédants en Ile de France, top 3 des villes les plus convoitées
- ★ le “coup de coeur Instagram”
- ★ les **coordonnées des agences Crédit Agricole** de la commune



**Votre recherche**

Remplissez les critères selon vos attentes. Pour avoir un maximum de cohérence, choisissez plusieurs critères. Vous pouvez également personnaliser la carte directement en cliquant sur "Personnaliser la carte".

- Transport**  
Temps de transport maximum : à destination de  Proximité  à l'écart  
Critères :  Chasseaux  Chasseaux  Proximité  à l'écart
- Opportunités du Grand Paris**  
Proximité des nouvelles opportunités de zone d'activité :  Non  Oui
- Equipements scolaires**  Crèche  Ecole élémentaire  Collège  Lycée
- Culture**  Salles de spectacle / association  Cinéma  Bibliothèque
- Nature**  Forêt / bois  Parc / jardin
- Santé**  
Proximité d'un point de vente de pharmacie :  Non  Oui
- Commerces de proximité**  
Proximité d'un point de vente de boulangerie :  Non  Oui

**OÙ ACHETER EN ÎLE-DE-FRANCE ?**

### RÉSULTATS DE RECHERCHE

**Montreuil**

452 240 €  
Montant moyen d'un projet

34 ans  
Âge moyen

20 ans et 4 mois  
Durée moyenne du prêt

366 763 €  
Montant moyen du prêt

74 % d'appartements  
Type de bien

84% dans l'ancien  
Niveau du bien

Statuts d'occupation | Tranches d'âges | Composition familiale

Densité de médecins généralistes : ★★★★★ 2/5

📍 Notre coup de coeur Instagram

À la découverte de Lambert & Colton  
Montreuilloises depuis 20 ans, Sandrine et Vanessa redonnent des couleurs à cette petite rue du Ban-Montreuil autrefois très commerçante. Dans une ancienne boutique de maroquinerie au charme rétro, elles ont créé @lambertetcolton, à la fois fleuristes et café convivial. Un lieu de vie et de rencontres dans un quartier qui a...

### PROFIL DES ACQUÉREURS D'UN 1ER ACHAT EN ÎLE-DE-FRANCE

LES CHIFFRES CLÉS

- 342 091 € Montant moyen d'un projet
- 34 ans Âge moyen
- 22 ans et 4 mois Durée moyenne du prêt
- 366 763 € Montant moyen du prêt
- 74% d'appartements Type de bien
- 84% dans l'ancien Niveau du bien

# L'espace assurance emprunteur

## Finspot aime :

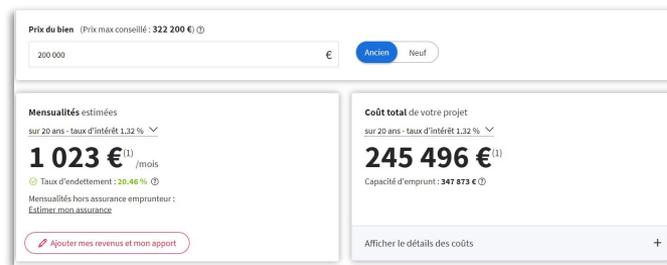
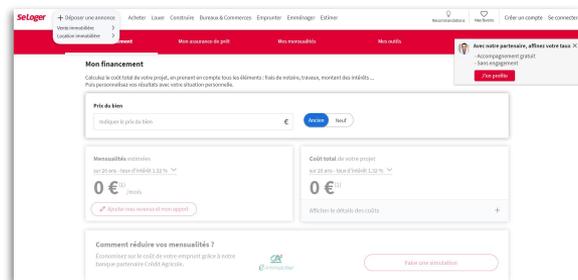
- ★ **l'espace sécurisé et dédié**, qui rassure l'emprunteur au moment de renseigner des données de santé confidentielles
- ★ le parcours **100 % digitalisé et multicanal**
- ★ **l'ordonnance numérique** en cas de formalités médicales complémentaires à réaliser



# Les partenariats avec l'écosystème

## Finspot aime :

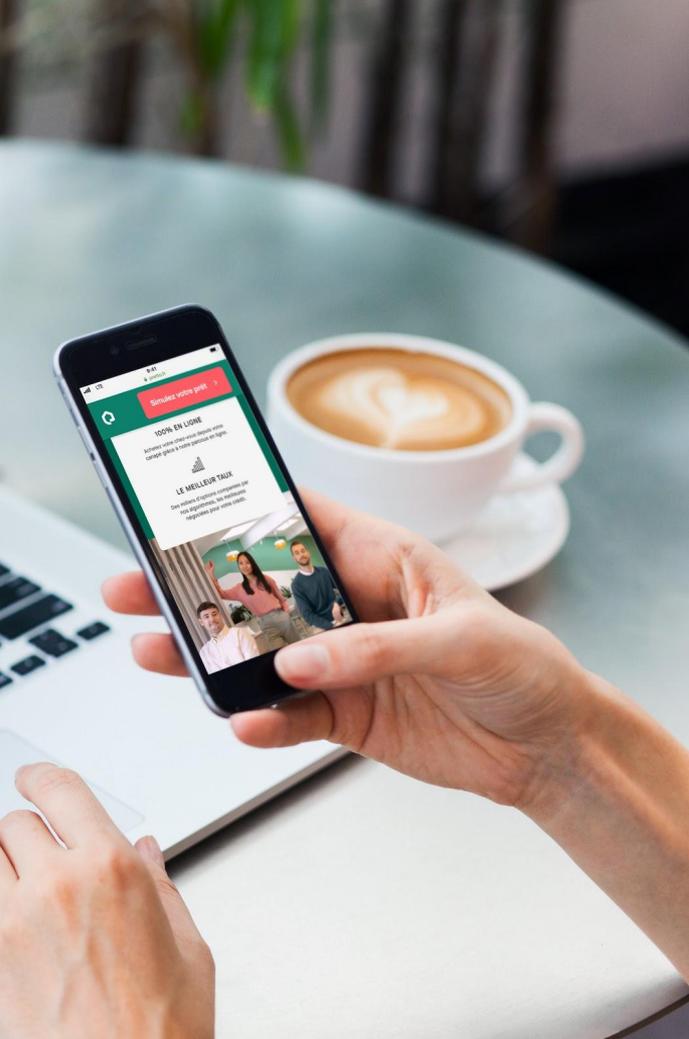
- ★ le **simulateur Crédit Agricole intégré** au site SeLogger.com
- ★ **l'interface minimaliste et simple d'utilisation**, qui redirige sur le site du Crédit Agricole lorsque le client souhaite aller plus loin
- ★ le **fondus général** dans le design de Se Logger, avec un unique insert marketing "Crédit Agricole e-immobilier"
- ★ le **fonctionnement en partenariat**, qui fait de la banque un acteur du marché de l'immobilier



---

# Qui sommes-nous ?

---



## Finspot : la fintech qui opère déjà le service Pretto

- Début des développements en 2017, et mise sur le marché d'un **courtier pure player en ligne**, Pretto
- **Meilleur parcours digital d'acquisition** du marché du crédit immobilier (NPS > 60)
- **500 000 visiteurs** par mois
- **60 000 simulations** de crédit par mois
- Déjà **+1 Milliard d'euros financés**
- <https://www.pretto.fr/>

# Finspot Solutions : des services en marque blanche pour simplifier l'expérience client des acteurs de l'immobilier

Notre mission : accélérer la **transformation numérique** des acteurs de l'achat immobilier (professionnels de l'immobilier, banques...), et d'autres acteurs gravitant autour de l'habitat (assureurs, mutuelles).

Pour cela, Finspot propose une **intégration de la solution Pretto directement dans les différents parcours utilisateur**, permettant de bénéficier des technologies et fonctionnalités que nous avons développées depuis 4 ans :

 évaluation en ligne du projet immobilier grâce au simulateur Pretto

 vérification instantanée de la finançabilité du dossier

 constitution du dossier en self-service

 prise de contact rapide avec un conseiller

 assemblage et suivi précis du dossier de prêt en ligne.

## Bénéfices :

- Valorisation du trafic et renfort de l'image de marque
- Segmentation des dossiers apportés
- Gain de temps opérationnel
- Réduction et flexibilisation des coûts de production
- Amélioration de l'expérience et de la satisfaction client

---

# Annexes

---

# Études citées dans ce rapport

- (1) Etude BCG Perspectives, [How Digitized Customer Journeys can help banks win hearts, minds, and profits](#) [2016]
- (2) Etude Deloitte, [Relations banques et clients - 8ème édition](#) [2018]
- (3) Etude Bain&Co, [Mobilité et les comportements des clients dans la banque de détail en France](#) [2019]

## Contacts :

Pierre Chapon - CEO & Co-fondateur  
[pierre@pretto.fr](mailto:pierre@pretto.fr)

**Equipe Finspot**  
[finspot-solutions@pretto.fr](mailto:finspot-solutions@pretto.fr)

**finspot**  
powering Pretto