

La banque Covefi mue en Monabanq

L'interface colorée du site de '

monabanq.com' surprendra les habitués à la sobriété de l'ancien site de Covefi, une banque surtout connue pour être un spécialiste du crédit.

Il a été présenté au cours d'une conférence de presse, le 2 octobre.

Le nouveau site entend proposer une gestion de la relation client à distance optimale. Dans son compte client, le client accède désormais aux coordonnées de son conseiller personnel, joignable par mail et par téléphone.

De plus, d'ici quelques mois, des '*visio rendez-vous*' pourront être pris, pour les demandes de crédit par exemple. Et, lors de ces réunions virtuelles, qui seront éventuellement filmées, le client sera en mesure de conclure un contrat, certifié par une signature électronique.

La banque traditionnelle sur le net

Avant de mettre sur pied le nouveau site, « *nous avons mené des études qualitatives* », explique Alain Colin, directeur général de l'établissement, « *avec trente groupes de clients et prospects* ».

Résultat, ces derniers attendent de leur banquier une relation personnalisée avec un interlocuteur stable, des réponses personnalisées, un service simple, disponible et accessible quand ils le souhaitent. De plus, toujours d'après ces études, ils souhaitent retrouver sur le net tous les services de la banque traditionnelle.

Nouveaux services

Mais, au delà de ces fonctionnalités, le site propose des services particuliers, comme le '*bordereau numérique de remise de chèques*'. S'il saisit les références du chèque sur le web, le client se verra créditer du montant à cette date, à condition toutefois que la banque ait reçu le document par courrier dans les quatre jours.

Autre service, '*turbo retrait*' permet d'obtenir un relèvement de son plafond CB retrait, directement en ligne.

Le '*monacoffre*', quant à lui, consiste en une sorte de coffre fort numérique, dans lequel le client peut accumuler des documents, de sa fiche de paie à la photo de sa commode empire.

En cas de déclaration auprès d'un assureur, l'outil assure la tracabilité des documents entreposés. Un service qui coûte de 3 à 7 euros par mois. De plus, le client qui quitte la banque peut conserver le même service qui sera transféré chez e-coffre fort, le partenaire de l'établissement.

Pronostique réservé

Forte de ses 200.000 clients et de ses 330 collaborateurs, Monabanq se lance dans l'aventure de la banque en ligne. En ciblant les internautes avisés qui utilisent déjà Internet pour effectuer des transactions. « *L'échec des banques en ligne, il y a quelques années, est du au fait que les Français n'avaient*

pas assez d'ancienneté sur le web. Ce n'est plus le cas aujourd'hui», analyse Alain Colin, qui souligne l'étroitesse du marché alors visé, par rapport au nombre d'acteurs qui s'y étaient précipités.

Le directeur général ne se hasarde pas pour autant à faire des pronostiques. « *2007 sera une année d'expérimentation* », a-t-il commenté.