

## **Quintess / Extelia : une nouvelle Alliance pour plus de mobilité bancaire**

Levallois-Perret, 5 février 2009 - **Quintess, concepteur et opérateur de solutions « marketing » intégrées, et Extelia, pôle BPO de Docapost, holding opérationnelle de la branche Courrier du Groupe La Poste, annoncent la signature d'un partenariat de 7 ans, unique dans le domaine de la mobilité bancaire. L'objectif : accompagner les établissements bancaires dans leur quête de nouveaux clients, en proposant un service destiné à faciliter l'ouverture de nouveaux comptes au travers de l'Assistance au Changement de Domiciliation Bancaire.**

### **CONTEXTE ET PRINCIPE DE L'OFFRE**

Sous l'égide du Ministère de l'Economie et des Finances et suivant l'avis du Comité Consultatif du Secteur Financier, la Fédération Bancaire Française (FBF) a annoncé la mise en place, en 2009, d'un dispositif visant à faciliter le changement de banque.

Selon ce nouveau dispositif, qui engage les quelques 400 banques membres de la FBF, le client qui souhaite changer d'établissement pourra demander à sa nouvelle banque d'effectuer - gratuitement - les formalités administratives à sa place pour que ses prélèvements et virements réguliers soient pris en compte sur son nouveau compte, dans un délai de 5 jours. L'ancienne banque aura 10 jours pour fermer son compte de dépôt.

### **ROLE DES PARTENAIRES**

Dans ce contexte, Quintess et Extelia ont mutualisé leurs savoir-faire en offrant aux banques un service d'Assistance au Changement de Domiciliation Bancaire (ACDB) à forte valeur ajoutée, leur permettant ainsi de respecter leurs engagements en matière de mobilité bancaire auprès de la BFB :

- Quintess accompagne l'offre « marketing » du service ACDB en tenant compte des spécificités des établissements bancaires, conçoit les communications, portant sur le service, destinées aux clients utilisateurs et prend en charge la commercialisation du service.
- Extelia est en charge de la mise en œuvre technologique de la solution ACDB en mettant en place une plate-forme modulaire pour supporter le traitement en masse des données informatiques inhérentes au principe de l'offre.

Enfin, tout au long du processus (du face à face avec le client jusqu'au traitement du dossier), le service intègre une traçabilité précise au travers d'un outil web adapté.

### **TOUS GAGNANTS !**

Le changement de banque demeure une source d'angoisse, de perte de temps et d'énergie pour le particulier. Proposé gratuitement lors de l'ouverture d'un compte, ce service permet au futur client de transférer facilement l'ensemble (ou une partie) de ses prélèvements et/ou virements vers son nouveau compte bancaire. En effet, tous les organismes, créditeurs et débiteurs, liés au client sont ainsi informés de sa nouvelle domiciliation bancaire par sa nouvelle banque.

« Ce service est véritablement 'gagnant-gagnant'. Pour les clients de la Banque et la Banque elle-même, ce service garantit simplicité et rapidité d'exécution avec une qualité de suivi irréprochable », souligne Jean-Marc Vauguier, Directeur Banques et Assurances d'Extelia.

Véritable levier de conquête clients, l'Assistance au Changement de Domiciliation Bancaire est l'outil incontournable des établissements bancaires dans leur quête de nouveaux clients, comme le précise Olivier Level, Directeur Général Délégué - Marketing et Partenariats de Quintess : « Pour les banques, ce service permet d'attirer de nouveaux clients et de générer ainsi un PNB plus grand. Aujourd'hui, de grandes banques de détail font confiance à notre partenariat et nous espérons généraliser notre offre auprès de l'ensemble des grands réseaux d'ici fin 2009 ».

#### **A propos d'Extelia**

La mission d'Extelia est de fournir aux entreprises, aux administrations et aux institutions financières des solutions leur permettant de construire une relation client fidèle et rentable, améliorer la gestion de leurs flux, faciliter et sécuriser leurs échanges et optimiser leurs systèmes d'information.

Son expertise s'exerce sur :

- le traitement des moyens de paiement et de l'encaissement ;
- la gestion de back-office « métier » et l'externalisation de fonction (BPO) ;
- les plateformes d'intermédiation et d'échanges dématérialisés ;
- les prestations spécifiques liées aux services mobiles et aux MVNO.

Extelia est née le 1<sup>er</sup> novembre 2008 de la reprise des activités « Externalisation des process clients » du Groupe Experian par le Groupe La Poste. Au sein du Groupe La Poste, Extelia est la branche dédiée à la gestion de back-offices externalisés de la relation client de Docapost, la holding industrielle et opérationnelle regroupant l'ensemble des activités de services dédiées à la gestion des flux documentaires, physiques et dématérialisés.

Forte de 1600 collaborateurs sur 25 sites en France, Extelia épaula de nombreux clients intervenant dans les secteurs de la banque et de l'assurance, des transports, des services et utilities, des telecom, de l'administration et des professions réglementées.

Pour plus d'informations : [www.extelia.fr](http://www.extelia.fr)

#### **A propos de Quintess**

Société de marketing relationnel française et indépendante, Quintess révèle et valorise les actifs clients sous-exploités ou négligés. Quintess a développé un modèle unique et intégré de valorisation des actifs clients : l'Ingénierie marketing™.

Spécialiste de la création et de la gestion de services en marque blanche, Quintess accompagne ses clients dans leurs démarches marketing d'acquisition, de fidélisation et de rétention.

Revendiquant depuis 20 ans la culture de l'audace, Quintess s'engage pour accompagner l'innovation marketing de ses partenaires. En 2007, Quintess a réalisé un chiffre d'affaires de 50,2 millions d'euros avec ses 212 collaborateurs. [www.quintess.fr](http://www.quintess.fr)

#### **Contact Quintess**

Olivia Chabbert  
Tel : 01 53 04 23 00  
[olivia.chabbert@pleon.com](mailto:olivia.chabbert@pleon.com)

Fouzia Lee  
Tel : 01 76 68 94 10  
[flee@quintess.fr](mailto:flee@quintess.fr)

#### **Contact groupe La Poste**

David Drujon  
Tél : 01 55 44 22 36  
[david2.drujon@laposte.fr](mailto:david2.drujon@laposte.fr)