

### EDITO

*Lors de la dernière enquête de satisfaction, vous avez sollicité la mise en place d'une newsletter. Sensibles à vos remarques, c'est avec plaisir que nous vous proposons la deuxième édition. Nos projets sont nombreux et nous espérons qu'ils renforceront encore un peu plus la confiance que vous nous témoignez.*

### A la Une...

#### Alertes Intradays \*\*\*

Avec les Alertes Intradays (ou Informations au fil de l'eau), le Crédit Agricole d'Ile-de-France vous propose un service pratique.

Vous souhaitez être informé à l'avance de mouvements sur votre compte, avant leur imputation par la banque...

...C'est l'information qui vient à vous.

Vous décidez du type d'opérations (virements, prélèvements, impayés...) et des modalités (seuils, vacations) qui déclencheront l'alerte jusqu'à 5 fois par jour. Vous recevez un e-mail qui reprend les principales informations (montant, identification de l'opération...).

Cela vous permet d'optimiser votre gestion, de suivre vos règlements et l'exécution de vos opérations.

#### Virement Commercial : Vcom \*\*\*

Le Vcom est un ordre de virement au profit d'un fournisseur assorti d'un avis de règlement.

Vous transmettez via EDI\* un fichier qui reprend les dates d'échéance des virements et les éléments commerciaux correspondants.

Les différents fournisseurs sont immédiatement avisés par courrier qu'ils recevront votre règlement à l'échéance fixée. Le règlement ne sera déclenché qu'à cette date.

Ce mode de paiement se substitue aux règlements par effets, chèques et virements à vue.

Le Vcom permet ainsi d'automatiser vos règlements. Votre gestion du poste fournisseurs est simplifiée.

Newsletter N° 2 du Crédit Agricole d'Ile-de-France - Avril 2008

### Résultats de l'Enquête de Satisfaction

La qualité est un domaine de réflexion et d'action essentiel pour le Crédit Agricole d'Ile-de-France.

Depuis novembre 2005, nous sommes certifiés ISO 9001, version 2000, pour nos activités d'acquisition et de traitement des virements télétransmis.

Chaque année nous vous sollicitons pour participer à notre enquête annuelle de satisfaction. Il est important de vous donner la parole.

**En 2007, vous nous avez attribué une note globale de 7,31/10.**

Vous avez jugé l'intervention et donc le professionnalisme de nos technico-commerciaux satisfaisants. En effet, 9 personnes sur 10 se déclarent satisfaites des intervenants tant sur le plan du diagnostic que sur celui de l'assistance.

Notre Hotline EDI vous apporte dans 88 % des cas une réponse satisfaisante.

Nous avons noté que nous devons progresser dans le traitement des incidents techniques. 1 personne sur 10 se déclare non satisfaite du délai de résolution de l'incident.

Nous vous encourageons à transmettre à vos interlocuteurs habituels toute remarque concernant l'utilisation des services EDI\*. Vos suggestions contribuent au développement de nos produits et services.

Notre volonté est d'évoluer à vos côtés dans une démarche de progrès continu.

\* EDI : Echanges de Données Informatisés

### Signature électronique

Pour faciliter la vie de ses clients le Crédit Agricole d'Ile-de-France met à votre disposition, dans le cadre du service EDI, la signature électronique.

Ce procédé consiste à dématérialiser la validation d'un ordre en remplaçant la signature manuscrite par une signature numérique.

La signature électronique vous permet de mettre fin au processus qui consiste à confirmer l'envoi de vos fichiers par un fax signé par une personne habilitée.

A partir de notre site Internet EDIWEB\*\* et à l'aide de votre certificat électronique CA Certificat, vous confirmez vos fichiers en temps réel sans aucun retraitement manuel par la banque.

Ce processus est rendu possible par la mise en place d'une chaîne informatique sécurisée qui passe par l'authentification du client, la confidentialité, l'intégrité et la non répudiation des données.

Ainsi, vous disposez d'une solution qui vous garantit une sécurité optimale.

\*\* <https://www.paris-ediweb.credit-agricole.fr>

\*\*\* Si vous souhaitez de plus amples informations sur les caractéristiques et le tarif des produits, nous vous invitons à vous rapprocher de votre interlocuteur habituel ou à nous laisser un message sur [contacts.entreprises@ca-paris.fr](mailto:contacts.entreprises@ca-paris.fr).



#### Astuces : Historique des fichiers sous EDIWEB

Vous pouvez consulter la synthèse de vos fichiers antérieurs émis sur EDIWEB. Ces derniers sont stockés durant 2 mois.

Il vous suffit d'aller dans **Suivi/Consultation**. Vous sélectionnez ensuite le type de fichier (virements, prélèvements...), l'état du fichier (traités, supprimés...) et le date d'émission du fichier.

