

Argenta : double sourire pour et par le client

Anvers, le 9 juin 2020

D'après une étude de l'agence de conseil goCX, Argenta Banque d'Épargne est la banque la plus conviviale et Argenta Assurances, l'assureur le plus convivial de Belgique pour l'année 2020.

Marc Lauwers, CEO d'Argenta : « *Pour Argenta, il s'agit d'une confirmation précieuse de notre approche axée sur le client et sur une expérience client optimale. Argenta continue de se concentrer sur des services bancaires et d'assurance élaborés pour et par des gens, sans détour, attentifs aux prix et totalement transparents. Nous sommes particulièrement fiers de nos agents et de leur collaborateurs, ainsi que de nos collaborateurs du siège principal, qui tous les jours, aspirent à créer une expérience client digne de notre marque. Cette reconnaissance, nous l'avons méritée tous ensemble, et elle confirme que nous sommes sur le bon chemin.* »

Inge Ampe, CCO d'Argenta, réagit avec le même enthousiasme : « *Chez Argenta, les besoins et attentes des clients sont au cœur de tout ce que nous entreprenons. Cela fait partie de notre ADN. Chaque jour, nos agents et collaborateurs d'agence sont aux côtés de leurs clients, et assurent un service personnalisé. Ce contact personnel est très important dans l'expérience client, et est très apprécié. En outre, l'expérience client est également reprise dans notre culture centrale. Nos experts « customer experience » et « customer journey » examinent nos produits et services du point de vue du client. Qu'attendent les clients de leur banque et de leur assureur ? Quels sont leurs besoins et comment pouvons-nous les aider ? De quelle manière pouvons-nous améliorer encore notre prestation de services ? Nous sommes aussi vraiment à l'écoute. Nous sondons notamment l'avis de nos clients au moyen de notre panel de clients Mon Avis. Ce faisant, nous nous remettons en question en permanence. Mais c'est uniquement possible grâce au soutien sans faille de nos collaborateurs du siège et dans les agences. S'il s'avère qu'en plus, nos clients eux-mêmes s'en rendent compte, nous ne pouvons qu'être ravis.* »

Une étude en ligne préalable à l'élection de l'entreprise la plus conviviale de Belgique a été réalisée par l'agence de conseil goCX auprès de consommateurs belges. Plus de 4 000 Belges sélectionnés au hasard ont été interrogés sur ce qu'ils estiment être la banque et la compagnie d'assurance la plus conviviale de Belgique. Étant donné qu'il s'agit d'une reconnaissance venant des clients, sans intervention d'experts ou de membres d'un jury, le résultat de l'enquête reflète avec réalisme l'opinion des Belges.

FIN DU COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Contacts pour la presse

Christine Vermylen et Mieke Winne, porte-parole pour la presse
Joignables par e-mail à pers@argenta.be, ou par téléphone au 0472 85 02 67.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA, Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers

Informations relatives à Argenta

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep est un bancassureur orienté vers les familles et actif en Belgique et aux Pays-Bas, comptant près de 1,78 million de clients. Les activités bancaires sont regroupées autour d'Argenta Banque d'Épargne et les activités d'assurances autour d'Argenta Assurances.

Le groupe présente un total bilantaire d'un peu plus de 49,995 milliards d'euros (31 décembre 2019). Le bénéfice annuel net d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep s'élevait à 174,1 millions d'euros au 31-12-2019.

Vous trouverez également les communiqués de presse d'Argenta sur www.argenta.be, rubrique « À propos d'Argenta », dans « Communiqués de presse ».

Informations relatives à goCX

goCX est une agence de conseil belge qui aide les entreprises à tirer le maximum des relations client, des collaborateurs, des produits et de la communication. L'entreprise est spécialisée dans l'orientation client et le travail axé sur le client.

Vous trouverez davantage d'informations sur www.customerfriendly.be.