



Beleidslijn Klachtenbeheer

Extract

Antwerpen, 12 oktober 2018

Gevoeligheid: Publiek

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv, Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen

Het doel van Klachtenbeheer is om elke geuite vorm van ongenoegen op een kwalitatief goede en efficiënte manier te behandelen. Dit betekent dat de nodige rechtzettingen vanuit individuele klachten op een snelle en correcte manier uitgevoerd worden. Indien Klachtenbeheer oordeelt dat geen rechtzetting aan de orde is, dan wordt via klantgerichte communicatie met duiding van de situatie gestreefd naar een optimaal begrip bij de klager.

Efficiënt beheer van klachten kadert binnen de visie van bedrijfsbreed feedbackmanagement. Deze visie stelt dat Argenta:

- alle feedback wil kennen;
- hiermee rekening wil houden;
- en op basis daarvan continu wil verbeteren teneinde een betere dienstverlening aan te bieden.

De beleidslijn Klachtenbeheer heeft betrekking op de klachten die gericht worden aan Argenta ongeacht het domein waarover de klacht gaat (product, proces, procedure, ...), het kanaal via welke het binnen komt (bv. via klant, kantoorhouder of tussenpersoon, officiële instantie ...) of de identiteit van de klager (klant, derde, ...).

Het behelst de volledige afhandeling van de klacht van ontvangst over verwerking en eventuele vergoeding tot afsluit. Het is niet enkel bepalend voor het beantwoorden van individuele klachten, maar ook voor het structureel oplossen van problemen die aan de oorsprong liggen van deze klachten.

In zijn strategie kiest Argenta ervoor om (het belang van) de klant steeds centraal te stellen, zowel in België, in Nederland als bij AAM. Dat betekent dat steeds rekening gehouden wordt met de behoeften en verwachtingen van de klant. Dit bepaalt de manier waarop klachten behandeld worden.

Dit uit zich enerzijds door het klantbelang steeds centraal te stellen in de individuele verwerking van klachten en anderzijds in de erkenning die Argenta geeft aan het belang van klantenfeedback. Klantenfeedback vormt immers een belangrijke bron van informatie om een beter beeld te krijgen op de behoeften en verwachtingen van klanten en biedt Argenta de kans om producten, diensten en processen continu te evalueren en verbeteren.

Door via klachtendossiers te luisteren naar de behoeften en verwachtingen van de klant (voice of the customer) worden signalen en risico's vastgesteld en kan op continue basis de werking en het aanbod geëvalueerd en geoptimaliseerd worden. Op die manier worden toekomstige klachten zo veel mogelijk vermeden.