
Argenta: een dubbele glimlach voor en van de klant

Antwerpen, 9 juni 2020

Argenta Spaarbank is de meest klantvriendelijke bank en Argenta Assuranties de meest klantvriendelijke verzekeraar van België in 2020, op basis van een onderzoek door consultancybureau goCX.

Marc Lauwers, CEO Argenta: 'Voor Argenta is dit een waardevolle bevestiging van onze klantgedreven aanpak en focus op een optimale klantbeleving. Argenta blijft focussen op bankieren en verzekeren voor en door mensen, rechttoe rechtaan, prijsbewust en in alle transparantie. Wij zijn bijzonder trots op onze kantoorhouders en hun medewerkers en op onze medewerkers van de hoofdzetel die elke dag opnieuw streven naar een merk-waardige klantbeleving. Deze erkenning hebben wij allemaal samen verdiend en bevestigt dat we goed bezig zijn'.

Ook Inge Ampe, CCO van Argenta, reageert enthousiast: 'Bij Argenta staan de verwachtingen en behoeftes van onze klanten centraal in alles wat we doen. Dat zit ingebakken in onze cultuur. Onze kantoorhouders en kantoormedewerkers staan elke dag dicht bij hun klanten en zorgen voor een persoonlijke dienstverlening. Die persoonlijke band is heel belangrijk in de klantenervaring, dat wordt heel erg geapprecieerd. Daarnaast is de klantenervaring ook opgenomen in onze centrale structuur. Onze *customer experience en customer journey* experts bekijken onze producten en dienstverlening vanuit het standpunt van de klant. Wat verwachten klanten van hun bank en verzekeraar? Welke noden hebben ze en hoe kunnen wij hen daarbij helpen? Wat kunnen we doen om onze dienstverlening nog te verbeteren? We luisteren ook echt. We peilen bijvoorbeeld naar de mening van onze klanten via [het klantenpanel Mijn Gedacht](#). Zo blijven we onszelf uitdagen. Maar dat lukt ons alleen omdat al onze medewerkers op de hoofdzetel en in onze kantoren zich erachter scharen. Als dan blijkt dat dit erkend en herkend wordt door onze klanten, worden we daar alleen maar blij van.'

Aan de verkiezing van het meest klantvriendelijke bedrijf van België ging een onlineonderzoek door het consultancybureau goCX bij Belgische consumenten vooraf. Meer dan 4.000 willekeurig geselecteerde Belgen werden bevraagd naar wat volgens hen de meest klantvriendelijke bank en verzekeraar van België is. Aangezien het gaat om een erkenning door klanten, zonder tussenkomst van experts of juryleden, geeft het onderzoek een realistisch beeld van de mening van de Belgen.

EINDE PERSBERICHT

Contact voor de pers

Christine Vermylen en Mieke Winne, woordvoerders voor de pers
Te bereiken via pers@argenta.be, 0472 85 02 67

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

Achtergrondinformatie over Argenta

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep is een bank-verzekeraar voor gezinnen, met activiteiten in België en Nederland, goed voor 1,78 miljoen klanten. De bankactiviteit is gegroepeerd rond Argenta Spaarbank en de verzekeringsactiviteit rond Argenta Assuranties.

De Groep heeft een balanstotaal van ruim 49,995 miljard euro (31 december 2019). De nettojaarwinst van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep bedraagt 174,1 miljoen euro per 31.12.2019.

De persberichten van Argenta vindt u ook op www.argenta.be bij Over Argenta op [Persberichten](#).

Achtergrondinformatie over goCX

goCX is een Belgisch consultancybureau dat bedrijven helpt om maximaal rendement te halen uit klantrelaties, medewerkers, producten en communicatie. De onderneming is gespecialiseerd in klantfocus en klantgericht werken.

Meer informatie op www.customerfriendly.be.