

## Persbericht

# BinckBank belooft haar klanten eeuwige trouw

Antwerpen, 31 oktober 2012

**BinckBank, de grootste online beleggersbank van België, heeft het Charter voor Klantvriendelijkheid ondertekend. Hiermee wil de online broker haar klanten duidelijk maken dat een uitmuntende klantenservice één van haar topprioriteiten is.**

BinckBank engageert zich door het ondertekenen van het Charter om blijvend haar klantendienst te optimaliseren.

*"Ieder kwartaal houden we bij onze klanten een klantentevredenheidsonderzoek. We stellen vragen over onder andere de snelheid, vriendelijkheid en het kennisniveau van medewerkers en of klanten BinckBank zouden aanraden bij hun vrienden of familie. Dat laatste noemen we de Net Promoter Score en beschouwen we als één van onze belangrijkste performantie-indicatoren (KPI's)." legt Vincent Germyns, algemeen directeur bij BinckBank België, uit.*

Bestaande maatregelen bij de online broker zijn onder andere dat mails binnen het uur worden beantwoord en dat er onmiddellijk wordt gereageerd op telefonische oproepen. Verder is de klantendienst van BinckBank zes dagen op zeven bereikbaar, in de weekdays tot 22u en op zaterdag tot 17u. Daarnaast heeft de beleggersbank er specifiek voor gekozen om niet te werken met een keuzemenu omdat dit door klanten vaak als vervelend en onpersoonlijk wordt beschouwd.

Het Charter voor Klantvriendelijkheid is een initiatief dat reeds positief werd onthaald in Nederland en dat vorig jaar in België werd geïntroduceerd door Radio 1 team Peeters en Pichal. Samen met Contactcentres.com en de FOD Economie stelden zij een charter op waarin werd uiteengezet hoe callcenters en klantendiensten zich kunnen verbeteren.

Enkele bepalingen in het Charter zijn het beperken van de wachttijd voor klanten tot maximaal 2,5 minuten voordat ze een medewerker kunnen spreken en het beantwoorden van e-mails en brieven binnen de 5 dagen na ontvangst. Verder moet er ook duidelijke en toegankelijke informatie bestaan over de aangeboden producten en diensten.

Het volledige Charter voor Klantvriendelijkheid kan [hier](#) worden teruggevonden.

BinckBank ondertekende op 22 oktober het Charter voor Klantvriendelijkheid samen met negen andere bedrijven. Tot nu toe hebben zo'n 30-tal Belgische bedrijven het Charter ondertekend.



**BinckBank N.V.**

De Keyserlei 58  
2018 Antwerpen

**t** 00 32 (0)3 303 31 11

**f** 00 32 (0)3 234 04 14

**e** [info@binck.be](mailto:info@binck.be)

**i** [www.binck.be](http://www.binck.be)

### **Over BinckBank N.V.**

BinckBank is de grootste online beleggersbank in België en behoort tot de top-5 grootste, onafhankelijke online banken voor beleggers in Europa. BinckBank biedt klanten snelle en goedkope toegang tot alle belangrijke financiële markten ter wereld en zeer uitgebreide marktinformatie. Naast particuliere beleggers bedient BinckBank ook vermogensbeheerders, banken, verzekeraars en pensioeninstellingen.

BinckBank is een op NYSE Euronext Amsterdam genoteerde onafhankelijk online bank met vestigingen in Nederland, België, Frankrijk, Italië en Spanje. BinckBank heeft in september 2012 ongeveer 600 FTEs in dienst. De activiteiten van BinckBank vinden plaats in twee business units, Retail en Professional Services. BinckBank werd in Nederland opgericht in 2000 en heeft thans meer dan 639.000 rekeninghouders.

Meer informatie over BinckBank vindt u op onze website [www.binck.be](http://www.binck.be)

### **Perscontact BinckBank België:**

Evelien Maes

t: 03 303 3119

e: [EMaes@binck.be](mailto:EMaes@binck.be)