

## Début 2021, Argenta renouvellera son offre pour les opérations bancaires quotidiennes, tout en maintenant une offre étendue de services gratuits

Anvers, le 14 août 2020

Dans son offre de produits, Argenta applique systématiquement des tarifs transparents et est connue d'une manière générale pour ses services gratuits étendus. Pour pouvoir continuer dans la même direction dans le futur, Argenta a étudié les possibilités de tarifier tout de même certains services et produits, parallèlement à l'offre gratuite.

« La faiblesse persistante des taux, la croissance des investissements dans la numérisation et la complexité de la réglementation pèsent sur le secteur financier. Dans ce contexte également, Argenta veut rester un bancassureur solide doté d'excellents ratios de fonds propres. L'année prochaine, Argenta fêtera ses 65 ans, et cette offre renouvelée pour la banque au quotidien nous prépare pour les 65 années à venir, » dit Marc Lauwers, CEO d'Argenta.

Pour lancer cette nouvelle offre sur le marché, Argenta a mené une enquête approfondie auprès de plus de 5 000 consommateurs, à la fois clients et non-clients. En se basant sur les informations fournies par ces consommateurs, Argenta a décidé de regrouper, à partir du début de 2021, ses services bancaires selon différentes « formules ». Ainsi, Argenta mettra quatre formules sur le marché.

### 1 formule gratuite et 3 formules payantes au meilleur prix du marché

Pour les personnes physiques, il y aura, outre une formule gratuite étendue, deux formules payantes. Les personnes non physiques se verront proposer également une formule payante. Le prix et le contenu exact des formules sont encore à l'étude et pourront être adaptés jusqu'au dernier moment. Argenta souhaite en effet veiller à conserver la formule gratuite la plus étendue sur le marché, tout en proposant le meilleur prix du marché pour les formules payantes.

« Nos enquêtes menées ces derniers mois ont démontré à nouveau que les termes *Argenta* et *gratuit* sont inextricablement liés. En tant qu'entreprise, nous ne pouvons évidemment pas renier une association aussi forte de la marque. Nous prévoyons que près de 85 % de nos clients opteront pour la formule gratuite, parce qu'en principe, rien de changera pour eux, » explique Inge Ampe, Chief Commercial Officer.

L'enquête démontre par ailleurs que cette offre est attrayante également pour les non-clients. Ainsi, Argenta reste la seule banque traditionnelle disposant d'un réseau d'agences étendu, à proposer la banque mobile, la Banque par Internet, une carte de débit et une carte de crédit standard dans sa formule gratuite. Tous les clients pourront, indépendamment de la formule choisie, retirer gratuitement de l'argent auprès des autres banques et faire des virements instantanés gratuits. Pour les extraits de compte sur papier, le client ne paiera pas de frais supplémentaires, sauf les frais de port éventuels.

Les formules payantes sont destinées aux clients qui ont besoin de services ou de produits spécifiques tels qu'une carte de crédit Golden assortie de limites de crédit plus étendues et d'assurances supplémentaires. Si l'avis des clients est clair quant aux éléments devant faire partie d'une formule gratuite, les clients estiment également logique que certaines opérations manuelles soient payantes, surtout parce qu'il existe d'excellentes alternatives dans l'app Argenta (ou des domiciliations ou ordres permanents). Ces dernières années, Argenta a misé fortement sur la poursuite de la numérisation des services. Les clients ont suivi dans cette démarche. Ainsi, le nombre d'utilisateurs actifs de l'app a augmenté de près de 30 %, pas seulement chez les jeunes, mais dans toutes les catégories d'âge. L'app Argenta est très facile à utiliser et obtient un score de satisfaction élevé, tant pour IOS que pour Android.

Les formules payantes renforceront également Argenta pour le futur. Elles permettront à Argenta de proposer de nouveaux services à ses clients. Tous les clients n'ont pas besoin de ces services, qui

par ailleurs coûtent de l'argent à Argenta. Apple en Google Pay en sont des exemples. Pour cette raison, de tels services optionnels seront proposés dans une formule payante.

### Conscience des prix, simplicité et transparence

Toute en accordant une grande attention au contenu et au prix des formules, Argenta continuera à veiller à ce que la structure des formules soit simple et transparente. « Pas de frais dissimulés chez nous. Un client qui choisit une formule n'aura pas de surprises par après. Notre offre tient sur une demi-page ; elle est claire et sans petits caractères. Sans fioritures, c'est comme cela que les clients nous connaissent, » ajoute Inge Ampe.

C'est cette transparence qui a contribué notamment à l'élection d'Argenta comme meilleure banque par -Test-Achats en 2019. Dans la même lignée, Argenta a obtenu la semaine dernière le score le plus élevé des banques belges dans le classement du KPMG Global Customer Experience Excellence Research 2020. Selon KPMG, Argenta donne le ton parce que le bancassureur fournit des services financiers clairs, transparents et accessibles, et parce que ce faisant, l'accent est mis sur l'aspect personnel.

### Le client choisit, les agences accompagnent

Argenta lancera les formules début 2021. Aucune action n'est requise de la part de nos clients pour le moment. Ils recevront toutes les informations sur mesure à l'automne, bien avant le lancement, ce qui leur permettra de choisir en toute connaissance de cause la formule qui leur convient le mieux. Ils pourront s'adresser, comme toujours, au réseau d'agenceq étendu, pour un conseil personnalisé.

« Comme nous constituons ces formules en tenant compte des informations d'un groupe important de consommateurs, nous avons pleinement confiance en ce renouvellement. Les formules sont nouvelles, axées sur le futur et en adéquation avec Argenta. Fidèles à toutes nos valeurs : simples, transparentes et conscientes des prix, et les collaborateurs des agences restent à proximité, en tant que guides personnels, » conclut Inge Ampe.

---

## FIN DU COMMUNIQUÉ DE PRESSE

---

### Coordonnées pour la presse

Christine Vermylen, porte-parole pour la presse  
Mieke Winne, personne de contact pour la presse  
Adresse e-mail [pers@argenta.be](mailto:pers@argenta.be), 03 287 48 25  
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'assurance 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'élève à 174,1 millions d'euros au 31 décembre 2019. Vous retrouverez également les communiqués de presse d'Argenta sur [www.argenta.be](http://www.argenta.be), à la rubrique « À propos d'Argenta », sous « Presse ».

---