

ARGENTA EN TOUTE SIMPLICITÉ

Comment nous avons fait la différence
pour vous en 2024





*Le monde est déjà
suffisamment complexe.
Argenta simplifie la
banque et l'assurance.*



La simplicité dans la parole et dans le geste

Chère lectrice, Cher lecteur,

Avant, c'était simple. Vous placiez de l'argent sur un compte bancaire et la banque utilisait cet argent pour accorder des prêts à d'autres clients, par exemple, pour acheter une maison. En contrepartie, l'emprunteur payait des intérêts à la banque et la banque vous payait des intérêts en tant qu'épargnant.

Aujourd'hui, une banque fait bien plus que cela. Vous pouvez investir dans des actions d'entreprises proches de chez vous ou loin d'ici. Vous pouvez vous assurer contre le vol ou les dommages causés à votre habitation. Votre banque veille à ce que vous puissiez acheter votre pain à la boulangerie, commander une paire de chaussures en ligne ou payer votre sortie au restaurant à l'étranger. Nombreuses sont les choses que vous aviez l'habitude de faire dans votre agence bancaire, et que vous effectuez aujourd'hui vous-même, sur votre smartphone ou votre ordinateur portable. Ce qui, autrefois, prenait des jours est désormais réglé en un clic ou un swipe.

Mais toutes ces possibilités ont aussi un inconvénient. Les banques semblent - non, les banques SONT - souvent complexes, inaccessibles et incompréhensibles. Et cela n'inspire pas confiance. Pourquoi iriez-vous confier votre argent à quelqu'un qui ne parle que le langage de Wall Street ? Qui n'est pas joignable lorsque vous en avez besoin et dont chaque promesse dissimule une liste interminable de petits caractères ?

Chez Argenta, notre approche est différente. En tant que bancassureur, nous voulons être votre point de repère dans ce monde complexe. Nous apportons de la simplicité dans tout ce que nous disons et faisons. Pour que nos produits soient de véritables solutions pour vous. Pour que vous compreniez et profitiez de nos conseils. Et pour que vous ayez confiance en votre banque.

Dans cette rétrospective annuelle, vous découvrirez ce que nous avons réalisé en 2024 pour vous simplifier la banque. De toute façon, apporter de la simplicité est une tâche qui n'en finit jamais. Dans ce rapport, vous lirez donc aussi ce qui pourrait encore être amélioré et comment nous veillerons à ce que la simplicité reste au cœur de nos actions. C'est d'ailleurs ce que nous faisons depuis 69 ans.

Oui, Argenta est un lieu où votre épargne grandit et où vous pouvez emprunter pour réaliser vos rêves. Où vous pouvez investir dans votre avenir et avoir l'esprit tranquille en sachant que vous êtes bien assuré(e). Mais notre plus grande force en ces temps compliqués ? Cela reste la simplicité. Elle nous aide à atteindre notre objectif principal : faire en sorte que vous soyez plus fort(e) pour faire face à vos défis financiers et réaliser vos rêves.

Bonne lecture !

Peter Devlies - CEO

Que contient cette rétrospective ?



Le monde d'Argenta

Tous les chemins mènent à la simplicité | p. 06



Notre offre : simple et sur mesure

Argenta vous aide à préserver votre santé financière et celle de votre famille | p. 08



Régler vos affaires bancaires en toute simplicité avec l'app Argenta et la Banque par Internet

Récapitulatif de quelques nouvelles fonctionnalités | p. 10



Toujours quelqu'un à proximité, à l'agence et au service Clientèle

Le capital humain d'Argenta | p. 14



Une communication claire et limpide

Un langage clair et une explication | p. 16
compréhensible



Les clients apprécient notre approche

Les retours de nos clients sont | p. 18
notre motivation et notre
inspiration

Colophon

Concept et coordination :

Dorien Heiremans

Rédaction finale :

Dorien Heiremans

Joeri Van Horen

Rédaction :

Eleonore Milbou

Joeri Van Horen

Dorien Heiremans

Traduction :

Véronique Dujay

Martine Pauwels

Liesbet Willekens

Mise en page et développement :

Jelle De Winter

É.R. Peter Devlies, Argenta Bank- en
Verzekeringsgroep SA, Belgiëlei 49-
53, 2018 Anvers

Le contenu de cette édition a été
finalisé le 1er avril 2025.



Le monde d'Argenta

1,83 million

de clients en Belgique
et aux Pays-Bas

370

agences comptant 1.360
collaborateurs d'agence



320

distributeurs
automatiques de billets

1.250

collaborateurs au siège d'Anvers
ainsi qu'aux Pays-Bas et au
Luxembourg



En termes simples

Tous les chemins mènent à la simplicité

+54 score NPS des clients

Le score NPS ou **Net Promoter Score** indique dans quelle mesure les clients sont susceptibles de recommander Argenta, par exemple, à leur famille et à leurs amis. Le score varie entre -100 (très négatif) et +100 (très positif), 0 étant le centre neutre. Un score de +54 est très élevé dans le secteur bancaire.

3^e place dans le Bankwijzer (guide bancaire) de Fairfin

Le Bankwijzer de Fairfin évalue les investissements de toutes les banques belges. Pour ce faire, Fairfin examine 10 thèmes tels que la politique des bonus et le changement climatique. De cette manière, Fairfin vise à orienter les banques vers des investissements plus éthiques. Par exemple, nous ne proposons pas de fonds d'investissement qui ne sont pas durables.

App-score : 4,5 / 5

Le score que les utilisateurs donnent à l'app Argenta dans les app stores. Tant pour iOS que pour Android.

Score de la simplicité : 82 %

82 % des clients interrogés trouvent qu'il est simple de régler ses affaires bancaires chez Argenta.

Notre offre : simple et sur mesure

Une protection pour vous et votre famille

Argenta se veut un choix logique pour les particuliers qui souhaitent **régler leurs affaires bancaires quotidiennes, épargner et souscrire un prêt à tempérament** (prêt à rembourser à échéances fixes). Avec une assurance dommages, nous aidons les clients à se protéger contre toutes sortes de risques pour leur famille, leur maison ou leur véhicule.

Nous proposons des solutions de paiement en mettant l'accent sur des tarifs compétitifs et clairs, sans frais cachés. L'épargne est la prochaine étape évidente pour protéger votre propre sécurité financière et celle de votre famille. Et un prêt à tempérament peut vous aider à faire face à des dépenses imprévues et à gérer vos finances. Nos prêts à tempérament sont une solution flexible et fiable pour toutes sortes de dépenses importantes dans la vie de nos clients. Et nous accordons une attention particulière aux investissements durables tels que l'achat d'une voiture électrique.

En 2024, il est devenu encore plus facile de gérer vos finances et de protéger votre famille

En 2024, nous avons travaillé à la **facilité d'utilisation des cartes de débit**. Nous avons également dissipé les craintes des parents qui souhaitent une carte de débit pour leur enfant. Les mineurs bénéficient automatiquement d'une limite par défaut plus basse pour les paiements effectués avec leur carte de débit. Bien sûr, en tant que parent, c'est vous qui connaissez le mieux vos enfants. Vous pouvez donc augmenter la limite pour eux. Par voie numérique, les parents peuvent également autoriser leur enfant à utiliser l'app. De leur côté, les adultes peuvent très facilement augmenter la limite de leur carte de débit jusqu'à 5.000 euros dans l'app Argenta. Désormais, vous pouvez également ouvrir un compte d'épargne avec votre partenaire par voie numérique.

Début novembre, Argenta a introduit deux garanties optionnelles dans son assurance auto : **l'assistance dépannage et l'assurance voyage**. Ainsi, les clients n'ont plus besoin de souscrire d'assurances en plus de leur assurance automobile. C'est tout simple.



Réaliser vos rêves de logement durable

En tant que banque, nous jouons un rôle important pour les familles et les personnes à la recherche d'un logement. En rendant le **logement** durable financièrement attrayant, nous contribuons à la réalisation des objectifs climatiques de 2050. Nos agents locaux garantissent une approche personnalisée et sur mesure.

En 2024 , il est devenu encore plus facile de réaliser votre rêve de logement durable

Le **Scan rénovation** en agence montre aux clients comment rendre durable leur propre logement ou un bien immobilier qu'ils souhaitent acheter. Cela leur permet de mieux estimer le coût d'une rénovation durable et l'amélioration qu'elle apportera à leur logement.

Constituer votre patrimoine

Investir chez Argenta est une excellente façon de vous constituer un **patrimoine** pour votre avenir et celui de vos proches. Les personnes qui investissent chez Argenta disposent d'une offre d'investissements complète et diversifiée, à la fois simple et transparente. Avec une assurance vie, les clients investissent dans la tranquillité d'esprit et protègent ce qui est important. Nous ne faisons pas de coups d'éclat avec des prix ou des offres temporaires. Nous pensons à long terme. Argenta est – et restera – une banque saine pour tous ses clients.

En 2024, il est devenu encore plus facile de faire fructifier votre patrimoine

À l'été 2024, le bon d'État émis un an plus tôt est arrivé à expiration. Avec nos propres **dépôts à terme** à échéances variées, nous avons proposé une alternative intéressante à nos clients. Ceux qui recherchent des rendements potentiellement plus élevés ont pu profiter de notre **offre de fonds** ou de nos **assurances vie**.

Pour les clients qui privilégient la sécurité et un rendement fixe, les dépôts à terme constituent un choix intéressant. C'est pourquoi nous avons facilité encore l'ouverture d'un dépôt à terme : depuis la mi-2024, c'est possible simplement, via l'app Argenta.

Les clients qui visent un rendement plus élevé et qui acceptent les fluctuations intermédiaires de la valeur de leur investissement peuvent facilement acheter un nouveau fonds de leur propre initiative, ou acheter des parts supplémentaires dans un fonds existant via l'app. Vous préférez un conseil personnel ? Dans ce cas, vous pouvez toujours vous rendre en agence.

Vous soutenir dans votre fonction d'entrepreneur

Argenta souhaite également soutenir les **entreprises** individuelles et les petites entreprises dans leurs besoins financiers grâce à une offre complète de produits. Le contact personnel avec leur banquier est une valeur ajoutée, surtout pour les petits entrepreneurs. Nous nous concentrons sur les besoins proches de ceux de nos clients particuliers, tels que le conseil en investissement.

En 2024, il est devenu encore plus facile d'entreprendre

Nous avons rendu notre Banque par Internet plus conviviale pour les clients d'Argenta qui sont à la fois clients particuliers et professionnels. Nous avons lancé un dépôt à terme destiné aux entrepreneurs – vous pouvez également l'ouvrir par voie numérique – et une Debit Mastercard professionnelle vert foncé que vous distinguez facilement de votre carte bancaire privée.



Régler vos affaires bancaires en toute simplicité avec l'app Argenta et la Banque par Internet

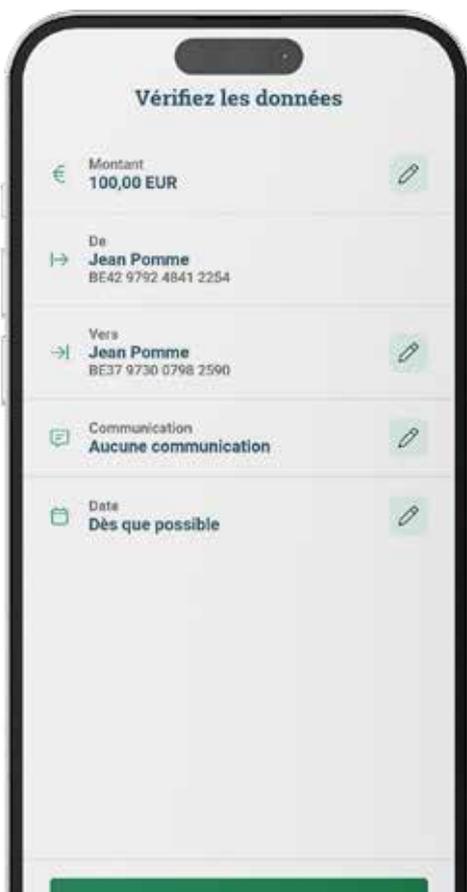
Grâce aux retours des clients et à des enquêtes ciblées, nous améliorons en permanence l'expérience utilisateur de l'app Argenta et de la Banque par Internet. Nous facilitons la gestion des comptes et l'exécution des paiements. Le fil conducteur : des aperçus clairs et une utilisation intuitive.

Nous lançons régulièrement de nouvelles versions de l'app et de la Banque par Internet avec des améliorations et de nouvelles fonctionnalités. Toutes les nouveautés et améliorations de la dernière version de l'app 2024 ont été apportées à la demande des clients.

Quelques-unes des améliorations apportées en 2024 :

Amélioration du flux des virements

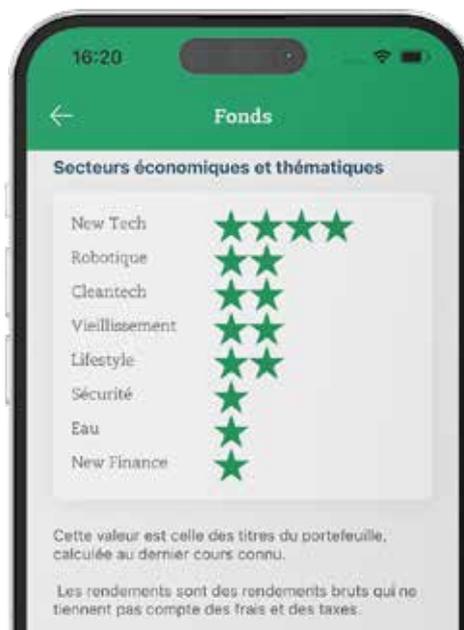
Nous avons tenu compte des commentaires de nos clients et il est désormais encore plus facile d'effectuer **un virement**.



Meilleure accessibilité pour tous

Les titres des **quatre onglets** principaux sont affichés en minuscules. Cela améliore la lisibilité pour de nombreuses personnes, notamment pour celles souffrant de dyslexie.

Nous avons mis à jour le lecteur de l'écran principal pour les utilisateurs aveugles et malvoyants. Et nous avons adapté certaines couleurs pour améliorer le contraste. C'est ainsi que nous avons introduit un **nouveau « vert Argenta »** dans l'app.



Davantage de détails sur les fonds Argenta

Vous trouvez les **graphiques** de chaque fonds dans les détails du fonds. Désormais, vous pouvez facilement acheter un **nouveau fonds** dans l'app ou effectuer un virement complémentaire dans un fonds que vous possédez déjà.



Prise de rendez-vous facile dans votre agence

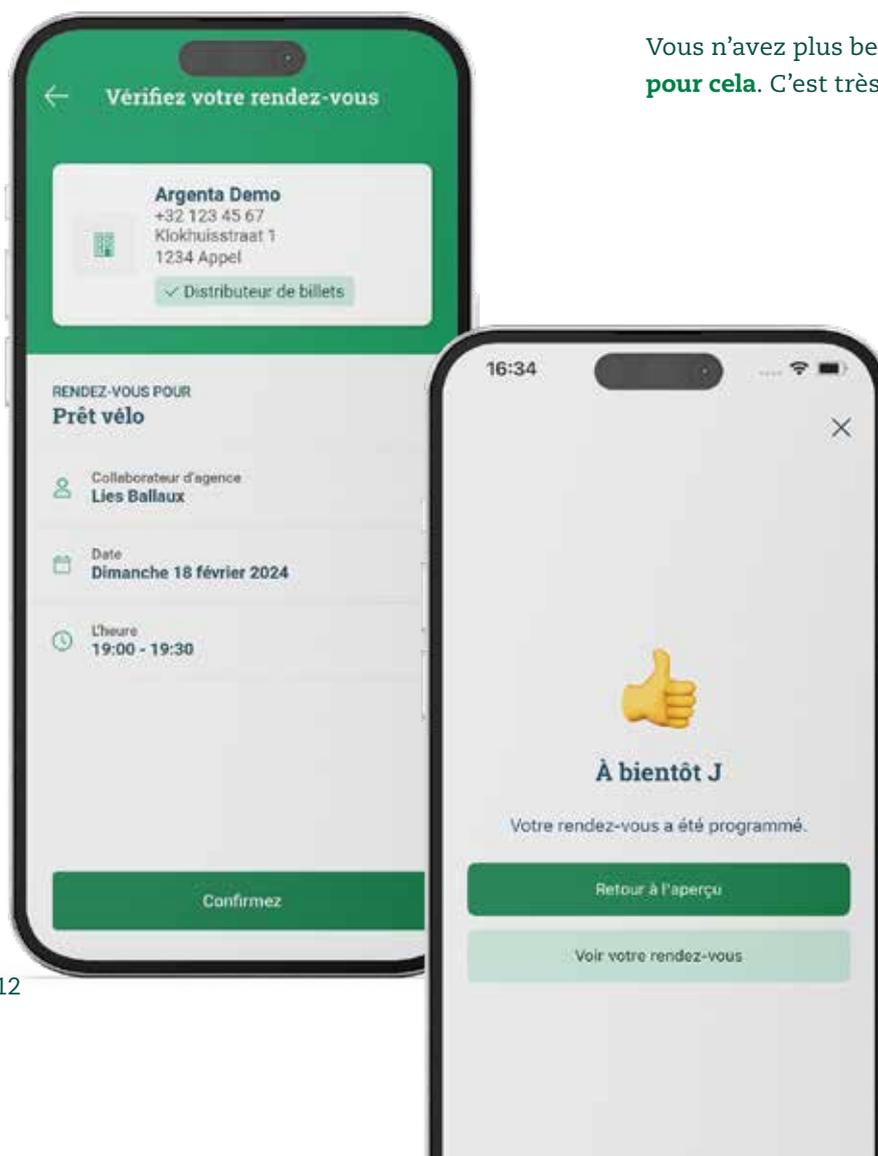
Vous avez fait une **simulation** pour une assurance dommages ou un prêt à tempérament, par exemple ? Dans ce cas, vous pouvez prendre rendez-vous dans votre agence Argenta immédiatement après pour vous entretenir plus en détail avec un collaborateur spécialisé dans ce produit. Les données de la simulation sont **automatiquement transmises à votre agence** afin que le collaborateur dispose déjà de toutes les informations lors de votre venue.

Nouveau design pour l'aperçu des transactions

Nous avons rendu **l'aperçu plus accessible** et l'avons adapté selon les souhaits de nos clients. Vous pouvez désormais mieux voir quels paiements sont **en cours de traitement ou ont échoué**. La fonction de recherche vous permet de trouver plus facilement les paiements.

Payer ou recevoir de l'argent facilement via un code QR ?

Vous n'avez plus besoin **d'une autre application pour cela**. C'est très simple dans l'app Argenta.



Nos clients effectuent **de plus en plus** leurs opérations bancaires sur **mobile**, mais il est parfois plus pratique de gérer ses affaires bancaires sur son **ordinateur**. C'est le cas pour les entrepreneurs, mais aussi pour d'autres clients. C'est pourquoi nous continuons à investir dans **Argenta Banque par Internet**.

Signature plus conviviale des virements importants

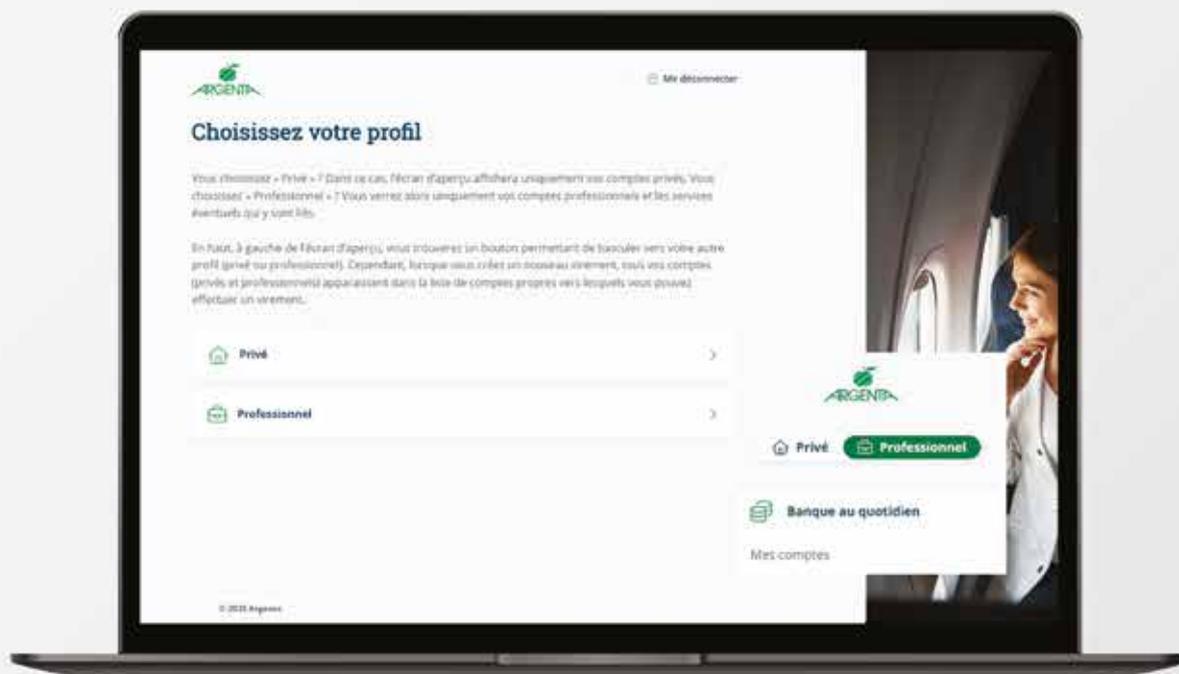
Il est désormais plus facile et plus rapide de confirmer des virements importants avec votre digipass ou itsme®.

Lors de la connexion, c'est vous qui choisissez si vous voulez d'abord voir vos comptes **privés ou vos comptes professionnels**.

Accessibilité améliorée

Nous avons amélioré la **prise en charge du clavier** et des **lecteurs d'écran** sur l'écran de connexion. À chaque nouvelle version de la Banque par Internet, nous étendons encore cette prise en charge.

Les clients professionnels peuvent télécharger **des fichiers CODA** sous « Mes extraits » et acheter un **dépôt à terme** par voie numérique.



Toujours quelqu'un à proximité, à l'agence et au service Clientèle

Dans la mesure du possible, nous voulons donner aux clients la possibilité de régler leurs affaires bancaires par voie numérique. Mais nous constatons aussi que ce n'est pas facile pour tout le monde. Et dans certaines situations complexes, délicates ou cruciales, on souhaite simplement parler à quelqu'un en personne, sans avoir à chercher sa réponse dans une FAQ ou à interroger un robot. C'est pourquoi nous continuons de miser sur un réseau d'agences accessible et un service Clientèle serviable. Nous investissons continuellement dans la formation et le soutien de tous les collaborateurs d'agence et du service Clientèle. Ce qui leur permet d'aider les gens d'une manière orientée client et en connaissance de cause.

Service Clientèle

Le service Clientèle d'Argenta est joignable chaque jour de la semaine, de 8 h 30 à 20 h 30, et le samedi, de 9 à 12 h. Les clients peuvent appeler, envoyer un e-mail ou envoyer un message via l'app. Cette dernière est aujourd'hui devenue le canal le plus populaire. Le service Clientèle aide le plus souvent les clients à adapter leur limite pour les virements. Les clients peuvent le faire eux-mêmes jusqu'à un certain seuil, mais pour les montants plus élevés, nous voulons contrôler la sécurité par un contact personnel. Même si la facilité d'utilisation de l'app et de la Banque par Internet est notre cheval de bataille, les clients nous demandent souvent de l'aide à leur sujet.

Hassana travaille au service Clientèle depuis deux ans et simplifie les affaires bancaires complexes pour les clients : « Il faut toujours commencer par bien comprendre soi-même les choses. Je n'aime pas expliquer à un client quelque chose dont je ne maîtrise pas tout à fait le fonctionnement.

Je ne pense pas que nous puissions attendre des clients qu'ils sachent comment tout fonctionne. Il faut parfois trouver un juste milieu entre une explication détaillée et une réponse compréhensible. Il faut expliquer suffisamment pour que tous les aspects soient compréhensibles et gérables pour le client, mais sans se perdre dans les exceptions et les détails. »



**Hassana
Raddahi**

« Pour moi, la simplicité, c'est régler mes affaires bancaires en ligne. Pour quelqu'un d'autre, ce sera passer par l'agence. C'est bien qu'Argenta donne la possibilité de nous contacter par différents canaux et ainsi, de se faire aider. »

Agences

Nous aidons nos clients grâce à un réseau d'agences indépendantes : c'est la force d'Argenta. Nos 370 agences et 1.375 collaborateurs connaissent leurs clients et les clients les connaissent. Fournir des explications claires et accessibles est une tâche que nos collaborateurs d'agence accomplissent également en dehors de leur agence et des heures d'ouverture. Ils organisent des soirées d'information – sur le phishing, par exemple – ou se rendent dans des écoles primaires et secondaires.

Stein Echelpoels est agent chez Argenta depuis 21 ans. Depuis la fin de l'année 2023, il est actif à l'agence de Wommelgem. Son équipe constate que le contact personnel fait toute la différence pour de nombreux clients :

► Digitalisation

« Nous ne laissons pas les clients livrés à eux-mêmes. Si j'ai aidé quelqu'un à se lancer dans la gestion de ses affaires bancaires via l'app Argenta, par exemple, je lui demande plus tard si cela fonctionne. »

► Transparence

« Nos clients savent qu'Argenta les invite non seulement en cas de bonnes nouvelles concernant leurs investissements, mais aussi lorsque la bourse n'est pas au mieux de sa forme. Nous expliquons alors clairement pourquoi. »

► Explication claire

« Lors de chaque entretien, je prends le temps de m'assurer que mon client me comprend bien. Souvent, cela aide de donner un exemple reconnaissable par les gens. Ils comprennent alors plus rapidement de quoi il s'agit. »

► Transmission de connaissances

« Les décisions concernant leurs finances ou leurs assurances sont parfois compliquées pour les clients. C'est pourquoi j'aime remettre une brochure ou des informations imprimées après un entretien. Ils peuvent alors les relire à la maison. »



**Stein
Echelpoels**

Une communication claire et limpide

Nous sommes fiers de communiquer de manière toujours simple et adaptée à l'ensemble de nos clients. Y compris – surtout – lorsque le sujet est complexe. Toutes les communications destinées aux clients doivent être claires et simples. Il s'agit d'une obligation dictée par la législation européenne sur l'accessibilité. Mais plus important encore ? La simplicité est essentielle à la manière dont nous voulons nous distinguer en tant que banque. Lorsqu'on comprend vraiment les choses, on peut aussi les expliquer simplement. Quelle est notre approche ?

Langage clair

Un langage accessible est clair et concis. Nous adaptons toutes nos communications pour qu'elles soient compréhensibles par le plus grand nombre. Depuis 2024, nous interrogeons nos clients à ce sujet. Nous leur montrons des lettres ou des documents et leur demandons quelles parties ils trouvent difficiles. Grâce à leurs commentaires, nous clarifions encore notre communication et la rendons plus compréhensible.

Exemple : pour les lettres complexes, nous plaçons désormais un encadré en haut de page avec l'essentiel du message. Les lecteurs comprennent ainsi plus clairement de quoi il s'agit et s'ils doivent faire quelque chose. Lors des tests d'utilisation, les clients ont déclaré qu'ils trouvaient cela plus clair.



En termes simples

Il n'est pas toujours possible d'éviter complètement le jargon. C'est pourquoi nous lançons « En termes simples » : un moyen visuel d'expliquer des termes difficiles ou de résumer un message complexe.

Sur nos médias sociaux, nous aimons aussi dire les choses simplement. Nous publions régulièrement une vidéo ou un message expliquant clairement un terme bancaire ou d'assurance. N'hésitez donc pas à suivre Argenta sur Instagram ou Facebook.

Partage des connaissances

Nous voulons que chaque collaborateur d'Argenta comprenne comment fonctionne une communication claire. C'est pourquoi nous formons nos collègues dans tous les secteurs de l'organisation pour qu'ils communiquent facilement avec les clients et les collègues. Nous avons également rédigé une charte à l'intention des collègues, reprenant les conseils les plus importants pour une communication simple.



Les clients apprécient notre approche

Apporter de la simplicité est une tâche qui n'en finit jamais. Nous y travaillons chaque jour depuis 69 ans. Vous aussi, vous nous aidez à simplifier les choses. En donnant votre avis sur nos produits, en vous montrant critique par rapport à nos processus et en faisant confiance à notre banque et à nos collaborateurs.

Nous évaluons la satisfaction de nos clients de plusieurs façons :

Enquête NPS

Notre Net Promoter Score est de 54. Cela signifie qu'en général, nos clients nous recommanderaient à leur famille et à leurs amis.

Enquête de satisfaction des clients (CSAT)

Nous mesurons aussi bien la satisfaction générale de nos clients que leur satisfaction à l'égard des produits, des contacts avec leur agence ou le service Clientèle, et des canaux numériques... En 2024, 73 % des clients se sont déclarés « très satisfaits » ou « extrêmement satisfaits ».

Simplicité

82 % des personnes interrogées estiment qu'il est simple de régler ses affaires bancaires chez Argenta.



Ce que disent nos clients ?

Chaque mois, nous interrogeons également nos clients sur leurs expériences avec Argenta, leur agence, l'app Argenta et la Banque par Internet. Nous utilisons les résultats de cette enquête pour améliorer nos services. Nous traitons ces retours de manière anonyme, mais vous faisons volontiers part de quelques réactions.

À propos d'Argenta :

**« Continuez comme ça !
Bravo pour le progrès tout en
conservant la simplicité, ce
qui n'est plus souvent le cas
de nos jours. »**

À propos de l'app :

**« Droit au but, simple,
bonne structure de
l'écran. »**

À propos de l'app :

**« L'app est facile à utiliser,
les nouveautés sont faciles à
découvrir et à appliquer. »**

À propos d'Argenta :

**« En tant que pensionné(e), on n'a plus
grand-chose à faire. Pour moi, Argenta fait
ce qu'une banque doit faire et ce à quoi elle
sert : s'occuper des affaires bancaires de
manière simple, efficace et orientée client.
Un contact personnel direct est toujours
possible en cas de besoin, ce qui est très
important. »**

À propos de leur agence :

**« Attitude très correcte
et explication simple et
correcte. »**

À propos de l'app :

**« Facile à utiliser, pas
besoin de digipass et c'est
gratuit. »**

À propos de leur agence :

**« Lorsque j'envoie un e-mail à
mon agence, j'obtiens toujours
une réponse rapide. Rien que
ça, ce n'est pas évident dans
les banques. Ils vous reçoivent
rapidement et vous aident
correctement. »**

À propos de leur agence :

**« Toujours disponible. En
cas de question, on peut
s'adresser au guichet et il est
facile de prendre un rendez-
vous. »**



C'est aussi simple que ça.

