

# Argenta, en toute simplicité

Comment nous avons fait la différence pour vous en 2025



ARGENTA



**Depuis 70 ans,  
Argenta reste fidèle  
à ses différences.**

Chère lectrice, Cher lecteur,

Les affaires bancaires quotidiennes et les assurances ont toujours été importantes. Mais la manière dont nous les traitons évolue à une vitesse fulgurante. Ce que vous régliez autrefois en agence, vous le faites aujourd'hui souvent vous-même. Sur votre smartphone ou votre ordinateur portable. Où et quand cela vous convient. Effectuer un virement, modifier une assurance, contracter un prêt : tout cela est plus rapide, plus simple et plus numérique que jamais.

Pourtant, le conseil personnalisé reste indispensable lorsque vous devez prendre des décisions importantes. Vous voulez bien comprendre les options qui s'offrent à vous. Et vous voulez quelqu'un qui réfléchisse avec vous. C'est justement là qu'Argenta excelle. Nous sommes proches de vous et simplifions la banque au quotidien.

### **La simplicité reste notre ligne directrice**

La banque peut être complexe. Les produits et les conditions sont parfois difficiles à cerner. Depuis 70 ans, Argenta fait les choses à sa manière : avec une offre simple, une communication claire et des collaborateurs qui prennent le temps de vous écouter. Ainsi, vous comprenez vos choix financiers et vous savez où vous en êtes.

Dans ce rapport annuel, vous découvrirez comment nous avons continué à travailler sur cette simplicité en 2025. Nous avons amélioré nos services numériques. Nous avons étendu notre approche personnalisée aux clients fortunés et aux entrepreneurs. Car eux aussi méritent des conseils clairs, une agence qui les comprend et des solutions qui leur conviennent vraiment.

### **Le numérique quand c'est possible, le contact personnel quand ça compte**

Les outils numériques rendent les opérations bancaires plus rapides et plus accessibles. Mais nous croyons encore plus en la force de nos collaborateurs. Des collaborateurs qui connaissent votre situation personnelle et qui réfléchissent avec vous. Qu'il s'agisse d'épargne, d'investissement, d'assurance, de votre entreprise ou de la gestion de votre patrimoine.

Notre ambition reste la même : renforcer votre santé financière. Avec la simplicité comme boussole, la proximité comme ligne directrice et un service qui évolue au rythme de vos attentes.

Bonne lecture !

Peter Devlies, CEO

# Que trouverez-vous dans ce rapport annuel ?



## L'univers d'Argenta en chiffres

Des chiffres qui parlent d'eux-mêmes | p. 06



## Notre offre pour vous : simple et sur mesure

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



## Une communication claire

Un langage clair et des explications que vous comprenez | p. 16



## Gérer facilement vos opérations bancaires avec l'app Argenta

Quelques nouvelles fonctionnalités en bref | p. 10



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

Le contact personnel là où ça compte | p. 14



## Nos clients apprécient notre approche

Une banque qui vous comprend ? Ça vaut de l'or | p. 18



# L'univers d'Argenta en chiffres

- ▶ **1.250**  
collaborateurs au siège central à Anvers, aux Pays-Bas et au Luxembourg
- ▶ **1,84 million**  
de clients en Belgique et aux Pays-Bas
- ▶ **344**  
agences avec 1.460 agents et collaborateurs d'agence
- ▶ **299**  
distributeurs automatiques
- ▶ **Score NPS de +50 auprès des clients**  
Le score NPS, ou Net Promoter Score, indique la probabilité que les clients recommandent Argenta, par exemple à leur famille et à leurs amis. Le score varie entre -100 (très négatif) et +100 (très positif), avec 0 comme point neutre. +50 est un score exceptionnel dans le secteur bancaire.
- ▶ **4,5/5**  
est la note attribuée par les utilisateurs à l'app Argenta dans les boutiques d'applications.
- ▶ **82 %**  
des clients interrogés trouvent que gérer leurs opérations bancaires chez Argenta est simple.

- ▶ **Great Place To Work**  
en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg. Great Place To Work est un label de qualité pour les bons employeurs. Une enquête menée auprès des collaborateurs d'Argenta montre qu'ils se sentent bien au travail et qu'Argenta est un lieu de travail agréable et sûr.
- ▶ **Meilleure banque**  
selon Testachats
- ▶ **Meilleur réseau d'agences**  
selon Guide-épargne.be



# Notre offre pour vous : simple et sur mesure



Simplicité et solutions qui correspondent vraiment à vos besoins. C'est ça, Argenta. Dans cet aperçu, vous découvrirez comment nous avons encore simplifié et amélioré notre offre en 2025. Nous vous aidons ainsi à faire dès aujourd'hui des choix judicieux sur lesquels vous pourrez vous appuyer en toute confiance demain.

## Des services bancaires et d'épargne simples

Argenta veut être le choix logique pour vos **opérations bancaires** et **vos épargne**. Nous proposons des solutions de paiement en accordant une grande importance à des tarifs compétitifs et clairs, sans frais cachés. L'épargne est ensuite une étape évidente pour renforcer votre sécurité financière et celle de votre famille.

Nous avons pris des mesures contre les nouvelles formes d'escroquerie numérique qui constituent un défi de plus en plus fréquent dans notre secteur. Ainsi, nous vérifions désormais automatiquement le nom du bénéficiaire lors d'un virement et notre outil anti-fraude amélioré permet de détecter et de bloquer encore plus rapidement les transactions suspectes.

Par ailleurs, en 2025, nous avons simplifié l'offre d'assurances liées à la carte de crédit Golden et introduit une nouvelle protection : une couverture en cas de dommages causés à une

voiture de location. Nos clients peuvent ainsi partir en voyage l'esprit encore plus tranquille.

## Une protection pour vous et votre famille

Grâce à **nos assurances dommages**, nous vous aidons à vous assurer contre toutes sortes de risques pour votre famille, votre habitation ou votre véhicule.

Nous avons élargi notre offre en y ajoutant une assistance dépannage et une assurance voyage. Nous avons également lancé un nouveau réseau de réparateurs qui garantit des réparations rapides et sans souci. Chez ces réparateurs agréés, vous bénéficiez également d'avantages pratiques tels que le service Pick-up & Delivery ou un véhicule de remplacement. Nous avons simplifié nos processus, ce qui nous permet de traiter plus rapidement les dossiers de sinistres en assurance automobile et incendie. Comme il n'est jamais agréable d'attendre des nouvelles, nous avons également amélioré notre communication sur l'état d'avancement des dossiers en cours. Ainsi, vous savez toujours où vous en êtes.

## Réaliser vos rêves d'habitat durable

En tant que banque, nous jouons un rôle important lorsque vous recherchez un logement. Et en rendant **l'habitat** durable financièrement attractif, nous apportons notre contribution aux objectifs climatiques fixés pour 2050. Nos agents locaux vous garantissent une approche personnalisée et sur mesure.

Un **prêt à tempérament** vous aide à gérer de manière responsable vos dépenses, qu'elles soient prévues ou imprévues. Nous accordons une attention particulière aux investissements durables, comme l'achat d'une voiture électrique ou la rénovation écologique de votre logement. Si vous le souhaitez, vous pouvez désormais gérer votre prêt à tempérament entièrement via l'app, de la demande au versement.

Nous avons organisé des soirées d'information en collaboration avec des agences pour vous informer sur les rénovations durables de votre logement et les possibilités de financement. Vous aspirez à un logement économe en énergie ? Nous voulons récompenser cela. C'est pourquoi nous avons étendu la réduction durabilité sur les crédits hypothécaires. Ainsi, les crédits pour des logements déjà relativement économes en énergie peuvent également bénéficier d'une réduction. Nous avons aussi réalisé plus de 3.600 scans rénovation pour aider nos clients à rendre leur logement plus économe en énergie. Nous avons simplifié les questionnaires médicaux pour les assurances solde restant dû afin que, dans la plupart des cas, vous puissiez les remplir vous-même sans devoir consulter un médecin.

## Constituer votre patrimoine

Investir chez Argenta est un excellent moyen de constituer un **patrimoine** pour votre avenir et celui de vos proches. En investissant chez Argenta, vous choisissez parmi une gamme d'investissements complète et variée, à la fois simple et transparente. Avec une assurance vie, vous investissez dans votre tranquillité d'esprit et protégez ce qui compte pour vous. Pour les clients disposant d'un grand patrimoine, nous proposons également une approche globale sur mesure :

une offre claire de 3 fonds exclusifs gérés activement, une tarification compétitive et des rapports rédigés dans un langage clair.

Nous avons lancé des trackers (ETF) et des obligations structurées afin d'offrir plus de choix et une meilleure accessibilité. Nous avons affiné notre offre de produits et nos services destinés aux grands patrimoines, notamment grâce au lancement de nouveaux fonds : Argenta Select. Et afin de vous servir plus rapidement, nous acceptons davantage de demandes d'assurance vie de manière automatique.

## Accompagnement dans votre projet entrepreneurial

Argenta souhaite également répondre aux besoins financiers des **entreprises** grâce à une offre complète. En agence, votre personne de contact est à votre disposition et connaît parfaitement votre activité professionnelle. Nous identifions votre patrimoine, tant privé que professionnel, afin de déterminer ensemble vos objectifs financiers à long terme et d'élaborer la stratégie qui permettra de les atteindre.

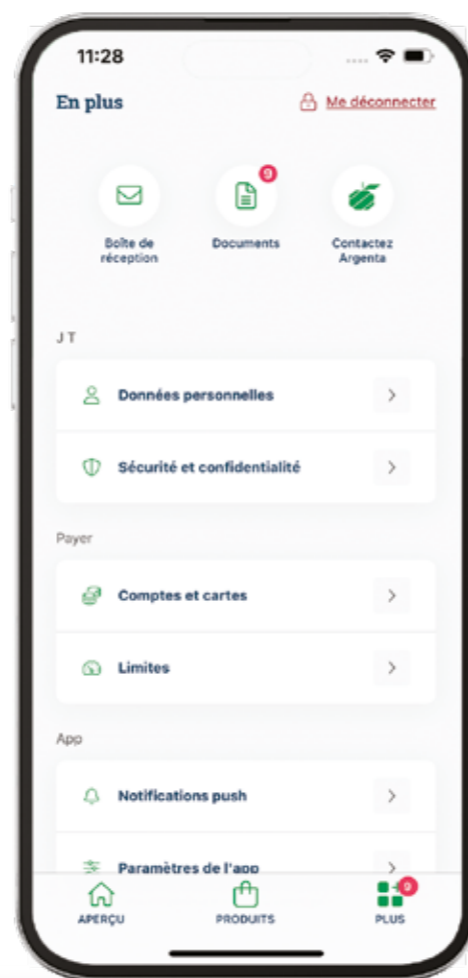
Nous avons lancé une formule Pro comprenant un compte de paiement et des cartes de débit pour les entreprises individuelles, et avons élargi notre offre de produits. Nous avons simplifié l'investissement pour les entrepreneurs en supprimant le code LEI, le code d'identification des entreprises. Cela réduit la charge administrative pour les clients et facilite l'investissement. La carte Debit Mastercard professionnelle vert foncé a également été mise à la disposition des entreprises individuelles. Elles peuvent ainsi facilement distinguer leur carte bancaire privée de leur carte professionnelle. Par ailleurs, nous avons commencé à proposer une Pension libre complémentaire pour indépendants (PLCI) et un Engagement individuel de pension (EIP).

# Gérer facilement vos opérations bancaires avec l'app Argenta et la Banque par Internet

Les nouveautés de l'app Argenta et de la Banque par Internet doivent être simples, intuitives et rédigées dans un langage clair. Pour ce faire, nous testons chaque innovation auprès de nos clients et évaluons la facilité d'utilisation de notre app. L'app Argenta obtient une note moyenne de 8,6/10 à la question : « Dans quelle mesure trouvez-vous cette app facile à utiliser ? » Voici quelques-unes des améliorations de 2025 :

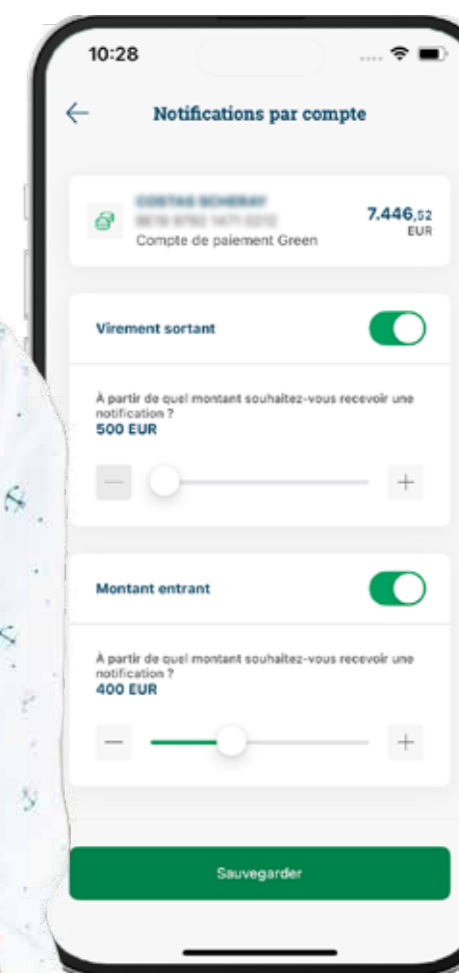
## Un aperçu plus clair

- ▶ Vous retrouvez **les tâches à effectuer**, telles que les primes à payer ou un document à signer numériquement, en un seul endroit centralisé dans l'app et dans la Banque par Internet. Cela vous évite de manquer ou d'oublier une tâche.
- ▶ Vous avez **plus de contrôle sur votre écran d'accueil**. Vous pouvez choisir le nombre de comptes que vous souhaitez voir s'afficher sur l'écran d'accueil. Vous trouverez les autres comptes et cartes en cliquant sur le bouton situé en dessous.
- ▶ Les **3 liens les plus importants** en cas d'urgence se trouvent en bas de l'écran d'accueil. Vous pouvez ainsi bloquer rapidement votre carte via Card Stop, signaler une fraude ou déclarer un sinistre.



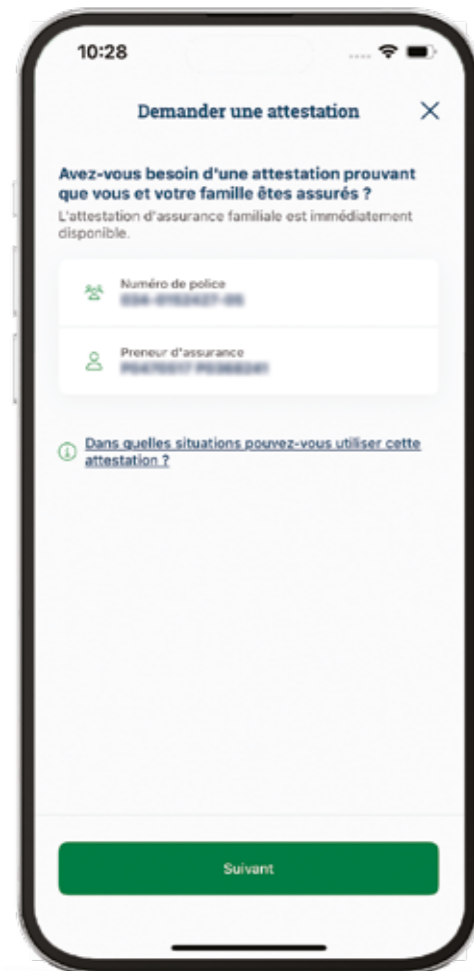
## Une fonction de recherche améliorée et davantage de notifications

- ▶ Vous recevez des **notifications concernant les virements importants, qu'ils soient sortants ou entrants**. Vous choisissez vous-même à partir de quel montant vous souhaitez recevoir ces notifications push.
- ▶ Vous retrouvez plus facilement vos transactions grâce à de nouveaux filtres.

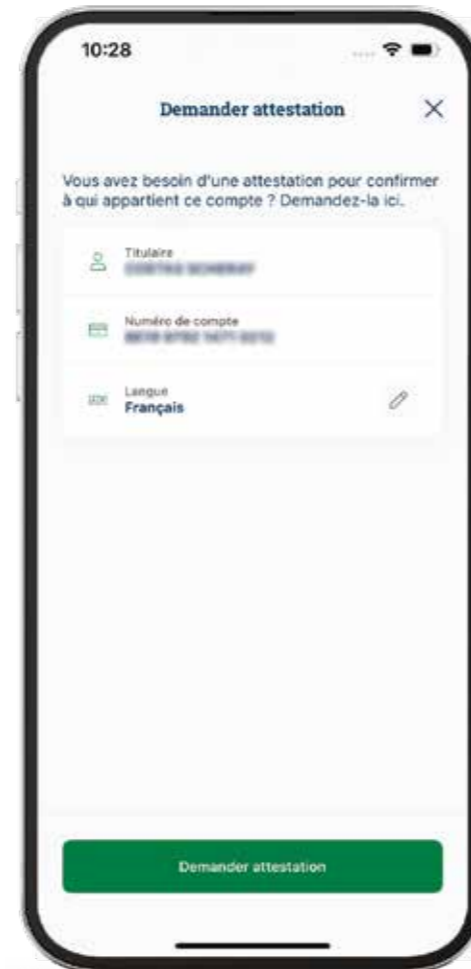


## Accès facile aux documents et aux attestations

- ▶ Vous pouvez créer **une attestation** prouvant que vous disposez d'une assurance familiale chez Argenta. Vous en aurez besoin, par exemple, si vous achetez un forfait de ski en Italie ou en Autriche, ou si vous roulez en speed pedelec aux Pays-Bas. Elle prouve que vous êtes assuré(e) si vous causez des dommages à autrui.



- ▶ Vous pouvez demander un **RIB** (relevé d'identité bancaire). Il s'agit d'un document officiel confirmant que le compte est à votre nom. Vous en avez parfois besoin pour le fisc, la justice ou les services sociaux.



- ▶ Pour la plupart des polices, la **carte d'assurance automobile** (la « carte verte ») est également disponible dans l'app Argenta pour les partenaires enregistrés et les co-conducteurs.

## Davantage d'opérations en libre-service

- ▶ Vous avez déménagé ? Vous pouvez modifier votre **adresse de domicile** dès que votre eID (carte d'identité électronique) est à jour.
- ▶ Vous pouvez simuler et demander vous-même un **prêt à tempérament**.
- ▶ Vous débloquez vous-même votre **carte de débit** si elle a été bloquée après 3 saisies erronées du code PIN.
- ▶ Vous pouvez ouvrir un **compte de paiement** et demander une carte de débit pour votre enfant mineur. Pour obtenir une carte de débit, votre enfant doit être âgé d'au moins 11 ans. Il est également possible de demander une carte de débit pour vous-même dans l'app.

- ▶ Vous avez suivi toutes les étapes de la simulation et répondu aux questions sur les risques pour la police « Assurance Résidence+ » destinée aux locataires ? Dans ce cas, l'app Argenta vous fournit automatiquement une **proposition de prime** que vous pouvez signer numériquement. Vous pouvez également demander des modifications à des contrats existants via l'app et les signer numériquement.

## Résilier des produits

- ▶ Vous pouvez résilier votre **carte de crédit**, votre **carte de débit** et votre **compte d'épargne**.



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

Argenta souhaite vous accompagner autant que possible par voie numérique, mais le contact personnel reste essentiel. C'est pourquoi nous investissons dans un réseau d'agences accessible, un service Clientèle compétent et une formation continue pour tous nos collaborateurs. Nous pouvons ainsi vous aider de manière personnalisée et en connaissance de cause. Nous avons discuté avec 2 collaboratrices du service Clientèle, Sissi et Yoko, et 2 agents, Sven et Mieke.

**Les affaires bancaires ne sont pas toujours faciles à comprendre pour les clients. Comment vous assurez-vous que les clients saisissent bien de quoi il s'agit ?**

**Sven :** J'utilise des métaphores pour rendre les concepts financiers plus concrets. En matière d'investissements, je fais souvent une comparaison avec le poêle de ma grand-mère. C'est ainsi que j'explique la différence entre un fonds défensif et un fonds dynamique. Plus on veut de flammes, plus on prend de risques, plus on obtient de chaleur. Ensuite, je passe à l'explication technique. Mais grâce à cette métaphore, les bases sont déjà claires et j'ai gagné l'adhésion du client.

**Mieke :** Je pose d'abord des questions ciblées, j'identifie les besoins du client et, sur cette base, je ne discute que des options pertinentes. J'aime aussi dessiner : un graphique ou un schéma aide à visualiser les choses. Ce dessin aide le client à comprendre, mais m'aide aussi à structurer mon explication de manière logique. Les clients emportent souvent ces dessins pour les revoir chez eux.

« J'aime aussi dessiner : un graphique ou un schéma aide à visualiser les choses. »

**Au service Clientèle, vous ne pouvez pas faire de dessin. Comment expliquez-vous les choses ?**

**Yoko :** Au téléphone ou via la messagerie, tout est question de calme et d'empathie.

**Sissi :** Écouter, tout expliquer calmement dans un langage simple et vérifier régulièrement si le client suit toujours.

**Sven :** C'est pareil en agence. Notre plus grande force, c'est d'allier expertise et capacité à expliquer les questions bancaires de manière simple. On invite le client à s'asseoir tranquillement, on prend un café avec lui et on lui montre clairement qu'on prend le temps de discuter de tout ça calmement.

**Mieke :** Les clients nous font également énormément confiance. Ils nous racontent tout en toute franchise. Cela nous aide à analyser la situation et à proposer les bonnes options.

« Notre plus grande force, c'est d'allier expertise et capacité à expliquer les questions bancaires de manière simple. »

**Le numérique prend de plus en plus d'importance. Comment percevez-vous l'interaction entre libre-service et prestation de services ?**

**Mieke :** Souvent, les clients viennent d'abord nous voir pour obtenir des explications sur un prêt ou une assurance, mais ils préfèrent ensuite régler les formalités administratives en ligne.

**Sven :** Pour de petites modifications dans une assurance dommages, par exemple, la signature numérique est idéale. C'est plus rapide et cela fait gagner beaucoup de temps.

**Mieke :** Les clients souhaitent, par exemple, récupérer leur nouvelle voiture le plus rapidement possible. Il est donc pratique que le garage puisse transmettre tous les documents à l'agence. Le client n'a alors pas besoin de revenir, mais signe son contrat d'assurance automobile par voie numérique.

**Argenta joue un rôle important dans le renforcement de la santé financière de ses clients. Pouvez-vous donner un exemple concret de la manière dont vous assumez ce rôle ?**

**Sven :** Beaucoup de mes clients souscrivent un crédit hypothécaire avec un amortissement variable linéaire. Cela signifie qu'au début de la durée du crédit, leurs mensualités sont moins élevées que par la suite, lorsqu'ils disposent généralement d'une plus grande marge de manœuvre financière. Je les encourage à investir cette différence au début de la durée du crédit. Ils se constituent ainsi un capital sans s'en rendre compte.

**Mieke :** Parfois, les clients veulent vendre leur investissement pour pouvoir acheter une voiture. Dans ce cas, je leur pose toujours la question suivante : pourquoi ne pas laisser cet investissement en place et financer la voiture avec un crédit ?

De gauche à droite :  
Sissi, Yoko, Mieke et Sven



Beaucoup de Belges ont encore ce réflexe : « si je peux l'acheter moi-même, pourquoi emprunter ? » Pourtant, ce n'est pas toujours la solution la plus intéressante.

**Remarquez-vous que les clients sont reconnaissants de tous ces efforts ?**

**Yoko :** Oui, les clients qui sont d'abord en colère ou paniqués finissent souvent par être soulagés et reconnaissants parce que vous avez pris le temps de leur expliquer les choses.

**Sissi :** Oui, tout à fait. Les personnes âgées qui souhaitent rester à la page sur le plan numérique, en particulier, considèrent comme une victoire le fait d'avoir réussi à effectuer une opération dans l'app grâce à l'aide téléphonique.

« Les personnes âgées qui souhaitent rester à la page sur le plan numérique, en particulier, considèrent comme une victoire le fait d'avoir réussi à effectuer une opération dans l'app grâce à l'aide téléphonique. »

**Comment voyez-vous votre métier évoluer à l'avenir ?**

**Yoko :** L'IA aura également un impact sur notre travail. Je pense toutefois que le contact personnel restera important. De plus, de nombreuses questions sont si spécifiques que l'intervention humaine apporte une valeur ajoutée.

**Mieke :** De nombreuses tâches administratives répétitives vont disparaître. Mais c'est aussi positif. Nous perdons encore beaucoup de temps à effectuer les mêmes opérations. Ces opérations seront de plus en plus automatisées. Nous aurons ainsi plus de temps pour nous concentrer sur ce qui apporte une réelle valeur ajoutée.

# Une communication claire

Nous sommes fiers de toujours communiquer de manière simple et adaptée à tous nos clients. Même – et surtout – lorsque le sujet est complexe. Toute communication destinée aux clients doit être claire et simple. C'est une obligation en vertu de la directive européenne sur l'accessibilité. Mais plus important encore ? La simplicité est cruciale pour la manière dont nous voulons faire la différence en tant que banque. Celui qui comprend vraiment les choses peut aussi les expliquer simplement. Comment procédons-nous ?

## 1. Un langage clair

Un langage accessible est clair, concis et bref. Nous adaptons toutes nos communications afin qu'elles soient compréhensibles pour le plus grand nombre. En 2025, nous avons (ré)écrit plus de 400 lettres et documents dans un langage clair.

## 2. Partage de connaissances

Nous voulons que chaque collaborateur d'Argenta comprenne comment fonctionne une communication claire. C'est pourquoi nous formons nos collègues à tous les niveaux de l'organisation à communiquer simplement avec les clients et leurs collègues. Nous avons également rédigé une charte à l'intention de nos collègues, contenant les conseils les plus essentiels pour une communication simple.

## 3. En termes simples

Il n'est pas toujours possible d'éviter complètement le jargon. C'est pourquoi nous avons étendu notre format populaire « En termes simples » : une manière visuelle d'expliquer des termes difficiles ou de résumer un message complexe. Sur nos **médias sociaux**, nous aimons aussi faire simple. Nous publions régulièrement une vidéo ou un message dans lequel nous expliquons clairement un terme bancaire ou d'assurance. N'hésitez donc pas à suivre Argenta sur Instagram ou Facebook. Pour nos clients, nous avons créé un calendrier éphémère : 365 concepts financiers expliqués en détail. Ou vous avez besoin d'une explication brève et claire d'un terme financier ? Consultez le glossaire d'Argenta sur [argenta.be](https://argenta.be).

# En termes simples



# Les clients apprécient notre approche

Apporter de la simplicité est une tâche sans fin. Nous y travaillons chaque jour, depuis 70 ans déjà. Vous aussi, vous nous aidez à simplifier les choses. En donnant votre avis sur nos produits, en portant un regard critique sur nos processus et en accordant votre confiance à notre banque et à nos collaborateurs. Nous évaluons la satisfaction de nos clients de différentes manières :

## ► Enquête NPS

Notre « Net Promoter Score » est de +50. Cela signifie que nos clients nous recommanderaient généralement à leur famille et à leurs amis.

## ► Enquête de satisfaction client (CSAT)

Nous mesurons à la fois la satisfaction générale de nos clients et leur satisfaction vis-à-vis des produits, des canaux numériques et du contact avec leur agence ou le service Clientèle. En 2025, 70 % des clients ont indiqué être « très satisfaits » ou « extrêmement satisfaits ».

## ► Simplicité

82 % des personnes interrogées trouvent que chez Argenta, la gestion de leurs opérations bancaires est simple.

## Que disent nos clients ?

Chaque mois, nous demandons également à nos clients de nous faire part de leurs expériences avec Argenta, leur agence, l'app Argenta et la Banque par Internet. Nous utilisons les informations issues de cette enquête pour améliorer encore nos services. Nous traitons ces informations de manière anonyme, mais nous vous invitons à découvrir quelques-unes de ces réactions.



”

« L'app est fonctionnelle et claire. La plupart des opérations peuvent être effectuées via ce canal. »

”

« Dès le début, l'agent m'a tout expliqué dans les moindres détails, dans un langage simple. »

”

« Je recommanderai certainement Argenta à d'autres. C'est une très bonne banque. »

”

« Argenta est l'une des rares banques où le client est au centre des préoccupations et où l'on peut encore se rendre. Argenta propose une offre simple et transparente et emploie des collaborateurs permanents fiers de travailler là-bas. »

”

« Les mêmes visages depuis des années. Parfois aussi des nouveaux venus, mais tous avec la volonté de conseiller correctement le client sur le long terme. Ils sont également très chaleureux et leur contact est personnel, tout en restant professionnels. »

”

« En ce qui me concerne, Argenta peut continuer comme ça. Tout ce dont j'ai besoin auprès d'une banque, en tant que pensionné, je le trouve chez Argenta. Gardez votre réseau d'agences. C'est ce qui distingue Argenta des grandes banques. »

”

« Parfois, les travaux de maintenance de l'app tombent à un moment inopportun. »

”

« Je suis un grand fan d'Argenta. Je suis client depuis mon plus jeune âge et je ne voudrais être client nulle part ailleurs. »

”

« La possibilité d'investir via l'app serait un plus. »

# Colophon

**Concept et coordination :**

Dorien Heiremans

**Rédaction définitive :**

Dorien Heiremans

Joeri Van Horen

**Rédaction :**

Ilke Schiltz

**Traduction :**

Véronique Dujay

Liesbet Willekens

**Mise en page et développement :**

Jelle De Winter

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

Le contenu de cette édition a été finalisé le 1er avril 2026.

