

Argenta in alle eenvoud

Hoe we in 2025 het verschil maakten voor jou



ARGENTA



**Argenta is al
70 jaar onveranderd
anders.**

Beste lezer

Bankieren en verzekeren zijn altijd belangrijk geweest. Maar hoe we dat doen, dat verandert razendsnel. Wat je vroeger in je kantoor regelde, doe je vandaag vaak zelf. Op je smartphone of je laptop. Waar en wanneer het past. Een overschrijving uitvoeren, een verzekering aanpassen, een lening tekenen: het gaat sneller, eenvoudiger en digitaal dan ooit.

Toch blijft persoonlijk advies onmisbaar als je voor belangrijke beslissingen staat. Je wilt je opties goed begrijpen. En je wilt iemand die met je meedenkt. Laat Argenta daar nu net in uitblinken. We staan dicht bij jou en maken bankieren eenvoudig.

Eenvoud blijft onze leidraad

Banken kunnen complex zijn. Producten en voorwaarden zijn soms moeilijk te doorgronden. Al 70 jaar lang doet Argenta het op zijn manier: met een eenvoudig aanbod, heldere communicatie en mensen die tijd voor je maken. Zo begrijp je je financiële keuzes en weet je waar je aan toe bent.

In dit jaaroverzicht lees je hoe we in 2025 verder werkten aan die eenvoud. We verbeterden onze digitale diensten. We breidden onze persoonlijke aanpak uit naar vermogende klanten en ondernemers. Want ook zij verdienen helder advies, een kantoor dat hen begrijpt en oplossingen die echt bij hen passen.

Digitaal wanneer het kan, persoonlijk wanneer het telt

Digitale tools maken bankieren sneller en toegankelijker. Maar we geloven nog sterker in de kracht van onze mensen. In medewerkers die je persoonlijke situatie kennen en die met je meedenken. Of je nu spaart, belegt, jezelf verzekert, onderneemt of je vermogen beheert.

Onze ambitie blijft dezelfde: jouw financiële gezondheid versterken. Met eenvoud als kompas, nabijheid als richtsnoer en met een dienstverlening die meegroeit met jouw verwachtingen.

Veel leesplezier!
Peter Devlies, CEO

Wat lees je in dit jaaroverzicht?



De wereld van Argenta in cijfers

Cijfers die spreken | p. 06



Ons aanbod voor jou: eenvoudig en op maat

Argenta helpt je om jezelf en je gezin financieel gezond te houden | p. 08



Je bankzaken vlot regelen met de Argenta-app

Enkele nieuwe functies op een rijtje | p. 10



Altijd iemand dichtbij op kantoor en bij de klantendienst

Persoonlijk waar het telt | p. 14



Heerlijk helder in onze communicatie

Duidelijke taal en een uitleg die je begrijpt | p. 16



Klanten waarderen onze aanpak

Een bank die je begrijpt? Da's goud waard | p. 18



De wereld van Argenta in cijfers

- ▶ **1.250** medewerkers op de hoofdzetel in Antwerpen en in Nederland en Luxemburg
- ▶ **1,84 miljoen** klanten in België en Nederland
- ▶ **344** kantoren met 1.460 kantoorhouders en kantoormedewerkers
- ▶ **299** bankautomaten
- ▶ **+50 NPS-score van klanten**
De NPS-score of Net Promoter Score geeft weer hoe groot de kans is dat klanten Argenta aanbevelen, bijvoorbeeld aan familie en vrienden. De score ligt tussen -100 (heel negatief) en +100 (heel positief) met 0 als neutraal middelpunt. +50 is in de bankensector een topscore.
- ▶ **4,5/5** is de score die gebruikers de Argenta-app geven in de appstores.
- ▶ **82 %** van de bevroegde klanten vindt het eenvoudig om hun bankzaken te regelen bij Argenta.

- ▶ **Great Place To Work** in België, Nederland en Luxemburg. Great Place To Work is een keurmerk voor goede werkgevers. Uit een enquête onder medewerkers van Argenta blijkt dat ze zich goed voelen op hun werk en dat Argenta een fijne en veilige werkplek is.
- ▶ **Beste Bank** volgens Testaankoop
- ▶ **Beste kantorennetwerk** volgens Spaargids.be



Ons aanbod voor jou: eenvoudig en op maat



Eenvoud en oplossingen die écht aansluiten bij wat jij nodig hebt. Daar draait het bij Argenta om. In dit overzicht lees je hoe we ons aanbod in 2025 verder hebben vereenvoudigd en verbeterd. Zo maken we het voor jou makkelijker om vandaag slimme keuzes te maken waarop je morgen met vertrouwen kunt voortbouwen.

Eenvoudig bankieren en sparen

Argenta wil de logische keuze zijn als je wilt **bankieren en sparen**. We bieden betaaloplossingen aan met veel aandacht voor scherpe, duidelijke tarieven zonder verdoken kosten. Sparen is een evidente volgende stap om je eigen financiële zekerheid en die van je gezin te versterken.

We namen maatregelen tegen nieuwe vormen van digitale oplichting die in onze sector steeds vaker voor een uitdaging zorgen. Zo controleren we nu automatisch de naam van de begunstigde bij een overschrijving en helpt onze vernieuwde fraudetool verdachte transacties nog sneller te detecteren en te blokkeren. Daarnaast vereenvoudigden we in 2025 het aanbod van verzekeringen gekoppeld aan de Golden kredietkaart en introduceerden we een nieuwe bescherming: een dekking bij schade aan een huurwagen. Zo kunnen onze klanten met een nog geruster gevoel op reis vertrekken.

Bescherming bieden aan jou en jouw gezin

Met **schadeverzekeringen** helpen we je om je te verzekeren tegen allerlei risico's voor je gezin, je woning of je voertuig.

We breidden ons aanbod uit met pechbijstand én een reisverzekering. Daarnaast lanceerden we een nieuw netwerk van voertuigherstellers die zorgen voor een vlotte en zorgeloze reparatie. Bij deze erkende herstellere krijgen je ook handige voordelen zoals pick-up & delivery of een vervangwagen. We vereenvoudigden onze processen waardoor we schadedossiers in auto- en brandverzekeringen sneller oplossen. Omdat wachten op nieuws nooit fijn is, verbeterden we in 2025 ook onze communicatie over de stand van zaken in lopende dossiers. Zo weet je altijd waar je aan toe bent.

Jouw duurzame woondromen mogelijk maken

Als bank vervullen we een belangrijke rol als je op zoek bent naar een woning. En door duurzaam **wonen** financieel aantrekkelijk te maken, dragen we ons steentje bij aan de klimaatdoelstellingen voor 2050. Onze lokale kantoorhouders staan garant voor een persoonlijke aanpak op maat.

Een **lening op afbetaling** helpt je om zowel geplande als onverwachte uitgaven financieel verantwoord aan te pakken. We besteden bijzondere aandacht aan duurzame investeringen zoals de aankoop van een elektrische wagen of een ecologische renovatie van je woning. Als je dat wilt, kun je je lening op afbetaling nu helemaal via de app regelen, van aanvraag tot uitbetaling.

We organiseerden infoavonden in samenwerking met kantoren om je te informeren over duurzame renovaties aan je pand en de mogelijkheden tot financiering. Streef je naar een energiezuinige woning? Dan willen we dat belonen. We deden dat door de duurzaamheidskorting op hypothecaire leningen uit te breiden. Zo kunnen leningen voor panden die al relatief energiezuinig zijn ook een korting krijgen. Bovendien voerden we in 2025 meer dan 3.600 renovatiescans uit om klanten op weg te helpen naar een energiezuinigere woning.

We vereenvoudigden de medische vragenlijsten voor schuldsaldoverzekeringen zodat je de vragenlijsten in de meeste gevallen zelf kunt invullen zonder naar de dokter te moeten gaan.

Bouwen aan je vermogen

Beleggen bij Argenta is een goede manier om **vermogen** op te bouwen voor je toekomst en de toekomst van je dierbaren. Wie belegt bij Argenta, kiest uit een volledig en veelzijdig beleggingsaanbod dat tegelijk eenvoudig en transparant is. Met een levensverzekering investeer je in gemoedsrust en bescherm je wat belangrijk is. Ook voor klanten met een groter vermogen, bieden we een totaalaanpak op maat:

een helder aanbod van 3 exclusieve fondsen die actief beheerd worden, een scherpe prijszetting en rapportering in klare taal. We lanceerden trackers (ETF's) en gestructureerde obligaties om meer keuze en toegankelijkheid te bieden. We scherpten ons productaanbod en onze dienstverlening voor grote vermogens aan, onder meer door de lancering van nieuwe fondsen: Argenta Select. En om je sneller van dienst te kunnen zijn, aanvaardden we meer aanvragen voor levensverzekeringen automatisch.

Je ondersteunen in je ondernemerschap

Argenta wil ook **ondernemers** ondersteunen in hun financiële behoeften met een volwaardig basisaanbod. Op kantoor staat een vaste contactpersoon klaar die je beroepsactiviteit door en door kent. We brengen jouw volledige vermogen in kaart, zowel privé als professioneel, zodat we je financiële doelen op lange termijn samen kunnen bepalen en uitstippelen hoe we ze kunnen bereiken.

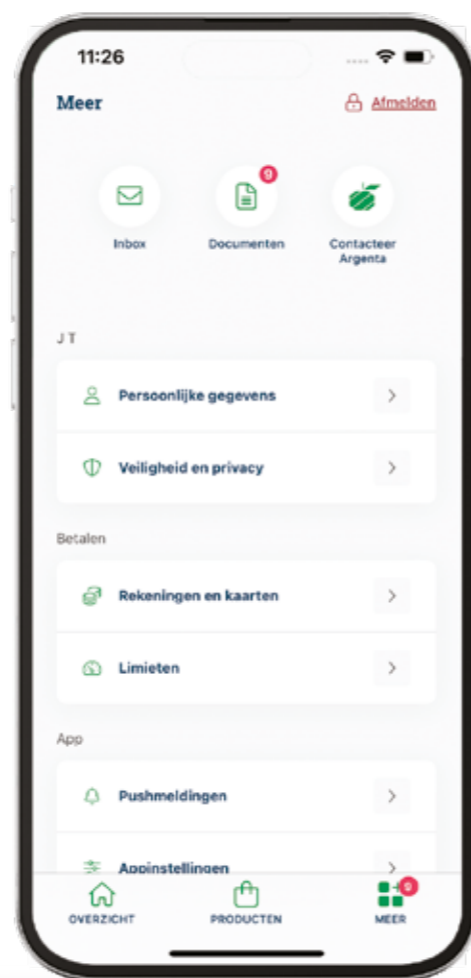
We lanceerden een Pro-pakket met betaalrekening en debetkaarten voor eenmanszaken en breidden het productaanbod uit. We vereenvoudigden beleggen voor ondernemers door het wegwerken van de LEI-code, de identificatiecode voor bedrijven. Dat vermindert de administratieve werklust bij klanten en maakt het makkelijker om te beleggen. We maakten de donkergroene, professionele Debit Mastercard ook beschikbaar voor eenmanszaken. Zo houden ook zij gemakkelijk hun privé- en professionele bankkaart uit elkaar. Daarnaast startten we met het aanbieden van een Vrij Aanvullend Pensioen voor Zelfstandigen (VAPZ) en Individuele Pensioentoezegging (IPT).

Je bankzaken vlot regelen met de Argenta-app en Internetbankieren

Nieuwigheden in de Argenta-app en Internetbankieren moeten eenvoudig, intuïtief en in heldere taal zijn. Dat doen we door elke vernieuwing te testen met klanten en door op te volgen hoe eenvoudig klanten onze app vinden. De Argenta-app krijgt een gemiddelde score van 8,6/10 op de vraag: 'Hoe eenvoudig vind je deze app?' Een greep uit de verbeteringen van 2025:

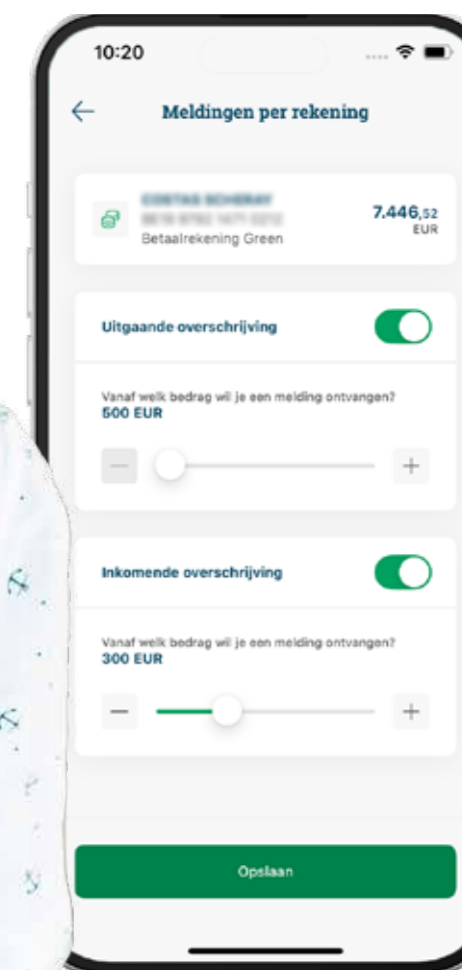
Duidelijker overzicht

- ▶ Je vindt je **uit te voeren taken**, zoals te betalen premies of een digitaal te ondertekenen document, op 1 centrale plek in de app en in Internetbankieren. Zo voorkomen we dat je een taak misloopt of vergeet.
- ▶ Je hebt **meer controle over je startscherm**. Je kunt kiezen hoeveel rekeningen je op het startscherm wilt zien. Andere rekeningen en kaarten vind je via de knop eronder.
- ▶ De **3 belangrijkste links bij noodgevallen** vind je onderaan het startscherm. Zo blokkeer je snel je kaart via Card Stop, meld je fraude of geef je schade door.



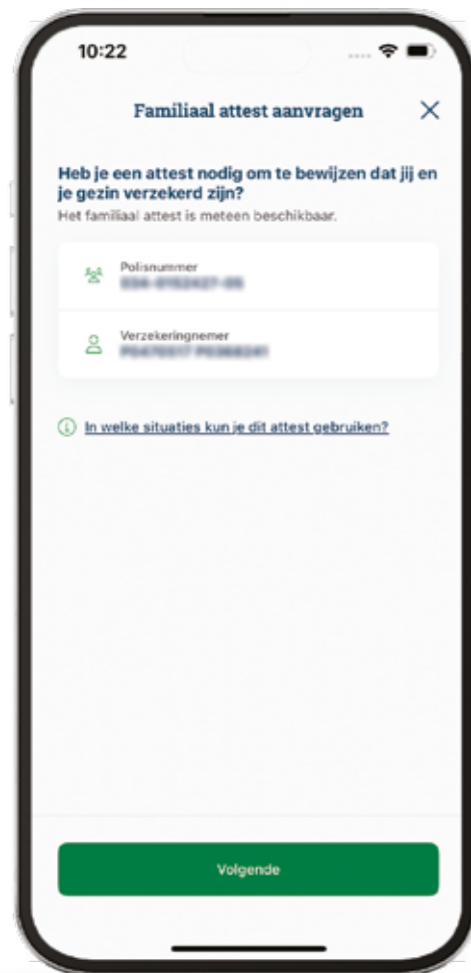
Betere zoekfunctie en meer meldingen

- ▶ Je krijgt **meldingen over grote uitgaande en inkomende overschrijvingen**. Je kiest zelf vanaf welk bedrag je zo'n pushnotificaties ontvangt.
- ▶ Je vindt makkelijker verrichtingen terug dankzij nieuwe filters.

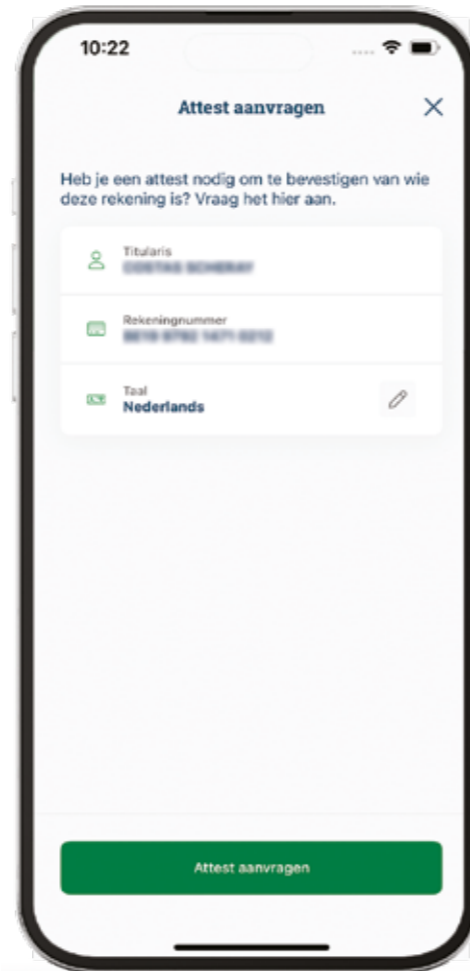


Gemakkelijk toegang tot documenten en attesten

- ▶ Je kunt een **attest aanmaken** om te bewijzen dat je een familiale verzekering hebt bij Argenta. Zo'n bewijs heb je nodig als je bijvoorbeeld een skipas koopt in Italië en Oostenrijk of als je met een speedpedelec rijdt in Nederland. Het bewijst dat je verzekerd bent als je schade aan anderen veroorzaakt.



- ▶ Je kunt een **RIB-attest** (rekeningidentiteitsbewijs) aanvragen. Dat is een officieel document dat bevestigt dat je rekening op jouw naam staat. Soms heb je dat nodig voor de fiscus, justitie of sociale instanties.



- ▶ Het **autoverzekeringsbewijs** (de 'groene kaart') staat voor de meeste polissen ook in de Argenta-app voor geregistreerde partners en medebestuurders.

Meer zelfservice

- ▶ Ben je verhuisd? Je kunt je **domicilieadres** aanpassen eens je eID up-to-date is.
- ▶ Je kunt zelf een **lening op afbetaling** simuleren en aanvragen.
- ▶ Je deblokkeert zelf je **debetkaart** als die geblokkeerd is door 3 keer een verkeerde pincode in te geven.
- ▶ Je kunt een **betaalrekening** openen en een debetkaart aanvragen voor je minderjarig kind. Voor een debetkaart moet je kind minstens 11 jaar oud zijn. Ook voor jezelf een debetkaart aanvragen in de app is mogelijk.

- ▶ Heb je alle stappen van de simulatie en de risicovragen doorlopen voor de polis Verzekerd Wonen (+) voor huurders? Dan geeft de Argenta-app automatisch een **premievoorstel** en kun je het voorstel digitaal ondertekenen. Ook wijzigingen aan bestaande contracten kun je via de app aanvragen en digitaal ondertekenen.

Producten stopzetten

- ▶ Je kunt je **kredietkaart, debetkaart en spaarrekening** stopzetten.



Altijd iemand dichtbij op kantoor en bij de klantendienst

Argenta wil je zo veel mogelijk digitaal ondersteunen, maar persoonlijk contact blijft essentieel. Daarom investeren we in een bereikbaar kantorennet, een deskundige klantendienst en voortdurende opleiding voor alle medewerkers. Zo kunnen we je klantgericht en met kennis van zaken verder helpen. We spraken met 2 medewerkers van de klantendienst, Sissi en Yoko, en 2 kantoorhouders, Sven en Mieke.

Bankzaken zijn niet altijd gemakkelijk te begrijpen voor klanten. Hoe zorgen jullie ervoor dat klanten goed snappen waar het over gaat?

Sven: Ik gebruik metaforen om financiële concepten tastbaar te maken. Bij beleggingen maak ik vaak een vergelijking met de stoof van mijn grootmoeder. Zo leg ik het verschil uit tussen een defensief en een dynamisch fonds. Hoe meer vlam je wilt, hoe meer risico je neemt, hoe meer warmte je krijgt. Daarna volgt de technische uitleg. Maar door die metafoor is de basis al duidelijk en heb ik de klant mee.

Mieke: Ik stel eerst gerichte vragen, detecteer de behoefte van de klant en op basis daarvan bespreek ik alleen de relevante opties. Ik teken ook graag: een grafiek of een schema maakt het visueel. Die tekening helpt de klant om het te begrijpen, maar helpt mij ook om mijn uitleg logisch op te bouwen. Klanten nemen die tekeningen vaak mee om thuis nog eens te bekijken.

‘Ik teken ook graag: een grafiek of een schema maakt het visueel.’

Bij de klantendienst kun je niet zomaar iets tekenen om het duidelijk te maken. Hoe pakken jullie dat aan?

Yoko: Aan de telefoon of via de berichtendienst draait alles om rust en empathie.

Sissi: Luisteren, alles rustig uitleggen in mensentaal en voldoende checken of de klant nog mee is.

Sven: Dat geldt ook voor kantoren. Onze grootste sterkte is de combinatie van expertise en de kunst om bankzaken eenvoudig uit te leggen. We laten de klant rustig zitten, nemen er een koffie bij en maken duidelijk dat we onze tijd nemen om alles rustig te bespreken.

Mieke: We krijgen ook heel veel vertrouwen van klanten. Ze vertellen alles openlijk. Dat helpt ons in het analyseren van de situatie en het aanreiken van de juiste opties.

‘Onze grootste sterkte is de combinatie van expertise en de kunst om bankzaken eenvoudig uit te leggen.’

Digitaal wordt steeds belangrijker. Hoe ervaren jullie de wisselwerking tussen zelfservice en dienstverlening?

Mieke: Klanten komen vaak eerst langs voor uitleg over een lening of verzekering, maar regelen de administratie daarna graag digitaal.

Sven: Voor bijvoorbeeld kleine aanpassingen in een schadeverzekering is een digitale handtekening ideaal. Het gaat sneller en het bespaart heel wat tijd.

Mieke: Klanten willen bijvoorbeeld zo snel mogelijk hun nieuwe wagen afhalen. Dan is het handig dat de garage alles kan doorsturen naar het kantoor. De klant hoeft dan niet opnieuw langs te komen, maar tekent de autoverzekering digitaal.

Argenta speelt een grote rol in het versterken van de financiële gezondheid van zijn klanten. Geef eens een concreet voorbeeld van hoe jullie die rol opnemen?

Sven: Veel van mijn klanten sluiten een hypothecaire lening af met variabele lineaire kapitaalsaflossing. Dat betekent dat de klanten in het begin van de looptijd minder maandelijks afbetalen dan later, als ze het meestal financieel breder hebben. Ik moedig hen aan om dat verschil in het begin van de looptijd te beleggen. Zo bouwen ze kapitaal op zonder dat ze het voelen.

Mieke: Soms willen klanten hun belegging verkopen om een auto te kunnen kopen. Dan stel ik toch ook altijd de vraag: waarom laat je die belegging niet lopen en financier je de auto met een lening?

Van links naar rechts:
Sissi, Yoko, Mieke en Sven



Veel Belgen hebben nog altijd de reflex: als ik het zelf kan kopen, waarom zou ik ervoor lenen? Toch is dat niet altijd het interessantste.

Merken jullie dat klanten dankbaar zijn voor al die inspanningen?

Yoko: Ja, klanten die eerst boos of in paniek zijn, eindigen vaak opgelucht en dankbaar omdat je de tijd nam om iets uit te leggen.

Sissi: Ja, absoluut. Vooral ouderen die digitaal willen bijbenen, ervaren het als een overwinning als ze met telefonische hulp iets in de app hebben geregeld.

‘Vooral ouderen die digitaal willen bijbenen, ervaren het als een overwinning als ze met telefonische hulp iets in de app hebben geregeld.’

Hoe zien jullie je job nog veranderen in de toekomst?

Yoko: AI zal op onze job ook een impact hebben. Ik geloof wel dat persoonlijk contact belangrijk zal blijven. Bovendien zijn veel vragen zo specifiek dat menselijke tussenkomst een meerwaarde is.

Mieke: Veel terugkerende administratieve taken zullen verdwijnen. Maar dat is ook positief. Wij verliezen nu nog altijd veel tijd aan dezelfde handelingen. Die handelingen zullen meer en meer automatisch verlopen. Daardoor hebben wij meer tijd om te focussen op wat echt waarde biedt.

Heerlijk helder in onze communicatie

We zijn er trots op dat we altijd eenvoudig communiceren op maat van al onze klanten. Ook – vooral – wanneer het onderwerp complex is. Alle communicatie die naar klanten gaat, moet helder en eenvoudig zijn. Dat is een verplichting volgens de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn. Maar nog belangrijker? Eenvoud is cruciaal voor hoe we als bank het verschil willen maken. Wie de dingen écht begrijpt, kan ze ook eenvoudig uitleggen. Hoe pakken we dat aan?

1. Duidelijke taal

Toegankelijke taal is helder, beknopt en kort. We passen al onze communicatie aan om begrijpelijk te zijn voor zo veel mogelijk mensen. In 2025 (her)schreven we meer dan 400 brieven en documenten in duidelijke taal.

2. Kennis delen

We willen dat elke Argenta-medewerker begrijpt hoe heldere communicatie werkt. Daarom leiden we collega's in alle hoeken van de organisatie op om eenvoudig te communiceren met klanten en collega's. We maakten ook een handvest op voor collega's met de meest essentiële tips voor eenvoudige communicatie.

Simpel gezegd



3. Simpel gezegd

Het is niet altijd mogelijk om jargon helemaal te vermijden. Daarom gingen we verder met ons populaire format 'Simpel gezegd': een visuele manier om moeilijke termen uit te leggen of een complexe boodschap samen te vatten.

Op **onze sociale media** zeggen we het ook graag simpel. We posten regelmatig een video of bericht waarin we een bank- of verzekeringsterm helder uitleggen. Volg Argenta dus zeker op Instagram of Facebook.

Voor klanten maakten we een scheurkalender: 365 financiële begrippen haarfijn uitgelegd. Of heb je nood aan een korte, heldere uitleg voor een financiële term? Check Argenta's woordenlijst op argenta.be.

Klanten waarderen onze aanpak

Met eenvoud brengen zijn we nooit klaar. We werken er elke dag aan, al 70 jaar lang. Ook jij helpt ons om dingen eenvoudiger te maken. Door je mening te geven over onze producten, door kritisch te zijn voor onze processen en door je vertrouwen in onze bank en onze medewerkers. We peilen op een heel aantal manieren naar de tevredenheid van onze klanten:

► NPS-onderzoek

Onze 'Net Promoter Score' is +50. Dat betekent dat onze klanten ons over het algemeen zouden aanraden aan familie en vrienden.

► 'Customer Satisfaction'-bevraging (CSAT)

We meten zowel de algemene tevredenheid van onze klanten als de tevredenheid over producten, de digitale kanalen en het contact met hun kantoor of de klantendienst.

In 2025 gaf 70 % van de klanten aan dat ze 'heel tevreden' of 'uiterst tevreden' zijn.

► Eenvoud

82 % van de ondervraagden vindt het eenvoudig om bankzaken te regelen bij Argenta.

Wat zeggen onze klanten?

We vragen klanten ook elke maand naar hun ervaringen met Argenta, hun kantoor, de Argenta-app en het Internetbankieren. De inzichten uit die bevraging gebruiken we om onze dienstverlening verder te verbeteren. We verwerken deze feedback anoniem, maar laten je graag meelesen met een paar reacties.



”

'De app is functioneel en overzichtelijk. De meeste acties kunnen via dat kanaal.'

”

'De kantoorhoudster heeft van in het begin alles tot in de puntjes uitgelegd in eenvoudige taal.'

”

'Ik zal zeker Argenta aanbevelen aan anderen. Het is een hele fijne bank.'

”

'Argenta is 1 van de weinige banken waar de klant centraal staat en waar men nog terecht kan. Argenta heeft een eenvoudig en transparant aanbod en vaste medewerkers die trots zijn om er te werken.'

”

'Jarenlang dezelfde gezichten. Soms ook nieuwelingen, maar allen met de bedoeling ons op de lange termijn correct te adviseren. Ze zijn ook echt hartelijk en persoonlijk in contacten, maar blijven professioneel.'

”

'Wat mij betreft mag Argenta gewoon zo verder doen. Al wat ik als gepensioneerde nodig heb bij een bank, is er bij Argenta. Behoud het kantorennetwerk. Dat onderscheidt Argenta toch wel van grootbanken.'

”

'Soms valt het onderhoud van de app op een lastig moment.'

”

'Ik ben helemaal fan van Argenta. Al van jongs af aan ben ik klant en ik zou nergens anders klant willen zijn.'

”

'Beleggen via de app zou een pluspunt zijn.'

Colofon

Concept en coördinatie:

Dorien Heiremans

Eindredactie:

Dorien Heiremans

Joeri Van Horen

Redactie:

Ilke Schiltz

Vertaling:

Véronique Dujay

Liesbet Willekens

Layout & development:

Jelle De Winter

v.u. Peter Devlies, Argenta Bank- en Verzekeringsgroep,
Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen

Deze editie werd inhoudelijk afgewerkt op 1 april 2026.

