

ARGENTA IN ALLE EENVOUD

Hoe we in 2024
het verschil maakten voor jou





“
*De wereld is al complex
genoeg. Argenta maakt
bankieren en verzekeren
eenvoudig.*



Eenvoudiger gezegd én gedaan

Beste lezer

Ooit was het simpel. Jij zette geld op een bankrekening en de bank gebruikte dat geld om leningen te geven aan andere klanten, bijvoorbeeld om een huis te kopen. In ruil betaalde de lener rente aan de bank en de bank gaf jou een rente als spaarder.

Vandaag doet een bank veel meer dan dat. Je kunt er beleggen in aandelen van bedrijven dicht bij huis of ver van hier. Je kunt je verzekeren tegen diefstal of tegen schade aan je woning. Je bank zorgt ervoor dat je een brood kunt kopen bij de bakker, online een paar schoenen kunt bestellen of in het buitenland je restaurantbezoek kunt betalen. Veel dingen waarvoor je vroeger naar je bankkantoor ging, doe je nu zelf op je smartphone of laptop. Wat ooit dagen duurde, is nu met één klik of swipe gefikst.

Er is ook een keerzijde aan al die nieuwe mogelijkheden. Banken lijken – nee, banken zijn vaak complex, onbereikbaar en onbegrijpbaar. En dat boezemt geen vertrouwen in. Waarom zou je je geld toevertrouwen aan iemand die alleen de taal van Wall Street spreekt? Die je niet kunt bereiken wanneer het nodig is, en bij wie achter elke mooie belofte een waslijst aan kleine lettertjes schuilt?

Bij Argenta pakken we het anders aan. In deze complexe wereld willen wij je als bankverzekeraar houvast geven. We brengen eenvoud in alles wat we doen en zeggen. Zodat onze producten échte oplossingen zijn voor jou. Zodat jij ons advies begrijpt en er iets aan hebt. En zodat jij Argenta vertrouwt.

In dit jaaroverzicht ontdek je wat we in 2024 gerealiseerd hebben om de bank voor jou eenvoudiger te maken. We zijn trouwens nooit klaar met eenvoud brengen. Je leest in dit verslag dus ook wat nog beter kan en hoe we ervoor zorgen dat eenvoud centraal blijft staan. Dat doen we trouwens al 69 jaar lang.

Ja, Argenta is een plek waar je spaargeld groeit en waar je leningen kunt afsluiten om je dromen te verwezenlijken. Waar je kunt beleggen in je toekomst en waar je gerust bent dat je goed verzekerd bent. Maar onze grootste kracht in deze complexe tijden? Dat blijft eenvoud. Die helpt ons om ons belangrijkste doel te bereiken: ervoor zorgen dat jij sterker staat om je financiële uitdagingen aan te gaan en je dromen waar te maken.

Veel leesplezier!
Peter Devlies - CEO

Wat valt er te lezen in dit overzicht?



De wereld van Argenta

Alle wegen leiden naar eenvoud | p. 06



Je bankzaken vlot regelen met de Argenta-app en Internetbankieren

Enkele nieuwe functies op een rijtje | p. 10



Ons aanbod voor jou: eenvoudig en op maat

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



Altijd iemand dichtbij op kantoor en de klantendienst

De menselijke troef van Argenta | p. 14



Heerlijk helder in onze communicatie

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



Klanten waarderen onze aanpak

Feedback van onze klanten is onze drijfveer en inspiratie | p. 18

Colofon

Concept en coördinatie:

Dorien Heiremans

Eindredactie:

Dorien Heiremans

Joeri Van Horen

Redactie:

Eleonore Milbou

Joeri Van Horen

Dorien Heiremans

Vertaling:

Véronique Dujay

Martine Pauwels

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 2025.



De wereld van Argenta

1,83 miljoen

klanten in België
en Nederland

370

kantoren met 1.360
kantoormedewerkers

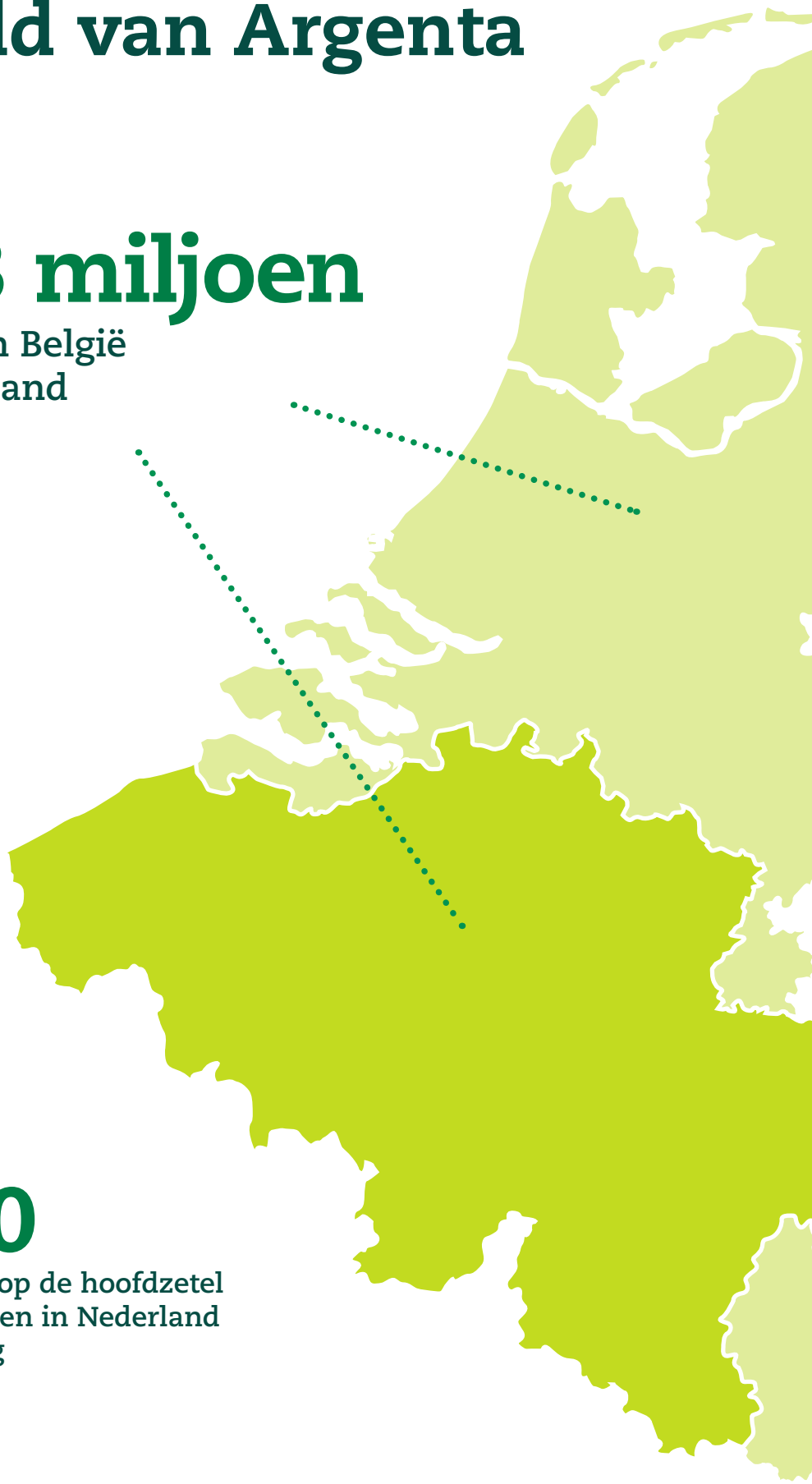


320

bankautomaten

1.250

medewerkers op de hoofdzetel
in Antwerpen en in Nederland
en Luxemburg





**Simpel
gezegd**

Alle wegen leiden naar eenvoud

+54 NPS-score van klanten

De **Net Promotor 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. +54 is in de bankensector een topscore.

3de plaats in de Bankwijzer van Fairfin

De **Bankwijzer** van Fairfin beoordeelt de investeringen van alle Belgische banken. Fairfin kijkt daarvoor naar tien thema's zoals bonusbeleid en klimaatverandering. Op die manier wil Fairfin banken leiden naar meer ethische investeringen. Zo bieden we geen beleggingsfondsen aan die niet duurzaam zijn.

App-score: 4,5/5

De score die gebruikers de Argenta-app geven in de appstores. Zowel voor iOS en Android.

Eenvoudscore: 82 %

82 % van de bevraagde klanten vindt het eenvoudig om hun bankzaken te regelen bij Argenta.

Ons aanbod voor jou: eenvoudig en op maat

Bescherming bieden aan jou en jouw gezin

Argenta wil een logische keuze zijn voor particulieren die willen **bankieren, sparen en lenen op afbetaling**. En met **schadeverzekeringen** helpen we klanten om zich te beschermen tegen allerlei risico's voor hun gezin, hun woning of hun voertuig.

We bieden pakketten voor dagelijks bankieren 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 beschermen. En een lening op afbetaling kan je helpen om onverwachte uitgaven op te vangen en je financiën te beheren. Onze leningen op afbetaling zijn een flexibele en betrouwbare oplossing voor allerlei grotere uitgaven in het leven van onze klanten. En we besteden bijzondere aandacht aan duurzame investeringen zoals de aankoop van een elektrische wagen.

In 2024 werd het nog eenvoudiger om je financiën te beheren en je gezin te beschermen

In 2024 hebben we gesleuteld aan het **gebruiksgemak van debetkaarten**. We namen ook zorgen weg voor ouders die een debetkaart willen voor hun kind. Minderjarigen krijgen automatisch een lagere standaardlimiet voor betalingen met hun debetkaart. Als ouder ken je jouw kinderen natuurlijk het beste, en dus kun je de limiet wel voor hen verhogen. Ouders kunnen digitaal ook toestemming geven aan hun kind voor het gebruiken van de app. Volwassenen kunnen dan weer heel eenvoudig de limiet van hun debetkaart verhogen in de Argenta-app tot 5.000 euro. Je kunt nu ook digitaal een spaarrekening openen samen met je partner.

Begin november introduceerde Argenta twee optionele waarborgen bij de autoverzekering: **pechbijstand** en **reisverzekering**. Zo hoeven klanten geen extra verzekeringen meer af te sluiten boven op hun autoverzekering. Lekker eenvoudig.



Jouw duurzame woondromen mogelijk maken

Als bank vervullen we een belangrijke rol voor gezinnen en particulieren die op zoek zijn 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.

In 2024 werd het nog eenvoudiger om te bouwen aan je duurzame woondroom

De **renovatiescan** op kantoor toont klanten op welke manier ze hun eigen woning of een pand dat ze willen kopen, duurzamer kunnen maken. Zo kunnen ze beter inschatten wat een duurzame renovatie kost en hoe die hun woning verbetert.

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 investeren klanten in gemoedsrust en beschermen ze wat belangrijk is. We willen niet stunten met tijdelijke prijzen of aanbiedingen, maar denken op de lange termijn. Argenta is een gezonde bank voor al zijn klanten en blijft dat ook in de toekomst.

In 2024 werd het nog eenvoudiger om je vermogen te laten groeien

In de zomer van 2024 verviel de staatsbon die een jaar eerder werd uitgegeven. We boden onze klanten een interessant alternatief aan met onze eigen **termijndeposito's** met verschillende looptijden. Wie op zoek was naar een potentieel hoger rendement kon gebruik maken van ons **fondsenaanbod** of onze **levensverzekeringen**.

Voor klanten die belang hechten aan zekerheid en een vast rendement zijn termijndeposito's een interessante keuze. We maakten het daarom nog eenvoudiger om een termijndeposito te openen: sinds midden 2024 kan dat gewoon via de Argenta-app.

Klanten die een hoger rendement nastreven en tussentijdse schommelingen in de waarde van hun belegging aanvaarden, kunnen op eigen initiatief eenvoudig een nieuw fonds aankopen, of een bestaand fonds bijkopen via de app. Liever advies? Dan kun je zoals altijd terecht op kantoor.

Je ondersteunen in je ondernemerschap

Argenta wil ook eenmanszaken en kleine **ondernemingen** ondersteunen in hun financiële behoeften met een volwaardig aanbod. Zeker voor kleine ondernemers is persoonlijk contact met hun bankier een meerwaarde. We leggen de focus op de behoeftes die dicht bij die van onze particuliere klanten liggen, zoals beleggingsadvies.

In 2024 werd het nog eenvoudiger om te ondernemen

We maakten ons Internetbankieren gebruiksvriendelijker voor klanten die zowel privé als professioneel klant zijn bij Argenta. We lanceerden een termijndeposito voor ondernemers die je ook digitaal kunt openen en een donkergroene, professionele Debit Mastercard die je gemakkelijk onderscheidt van je privé-bankkaart.



Je bankzaken vlot regelen met de Argenta-app en Internetbankieren

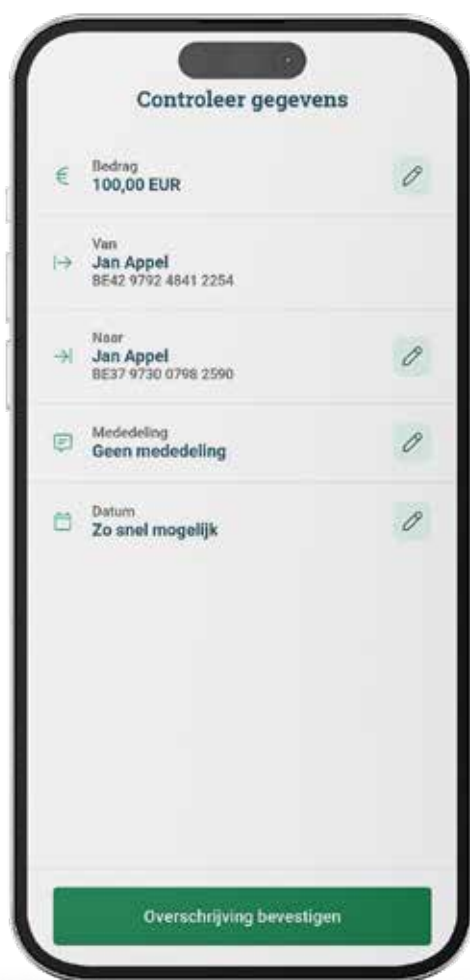
Dankzij de feedback van klanten en gerichte onderzoeken verbeteren we continu de gebruikservaring van de Argenta-app en het Internetbankieren. We maken het eenvoudig om rekeningen te beheren en betalingen uit te voeren. De rode draad: heldere overzichten en intuïtieve bediening.

We lanceren regelmatig nieuwe versies van de app en het Internetbankieren met verbeteringen en nieuwe functies. Alle nieuwigheden en verbeteringen in de laatste app-versie van 2024 kwamen er op vraag van klanten.

Een greep uit de verbeteringen die we in 2024 realiseerden:

Verbeterde overschrijvingsflow

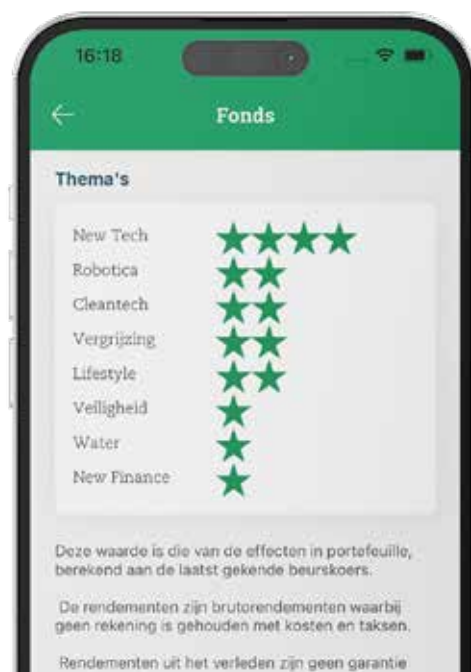
We luisterden naar klantenfeedback en een **overschrijving** doen is nu nog gemakkelijker.



Toegankelijker voor iedereen

De titels in de **vier hoofdtab's** staan niet langer volledig in hoofdletters. Dat is voor veel mensen beter leesbaar, onder andere voor personen met dyslexie.

We deden een update aan de schermlezer van het homescherm voor blinde en slechtziende gebruikers. En we pasten sommige kleuren aan voor beter contrast. Zo introduceerden we een **nieuw Argenta-groen** in de app.



Meer details over Argenta-fondsen

Je vindt **grafieken** over elk fonds bij de fondsdetails. Je kunt voortaan eenvoudig een **nieuw fonds aankopen** in de app of bijstorten in een fonds dat je al hebt.



Gemakkelijk een afspraak inplannen in je kantoor

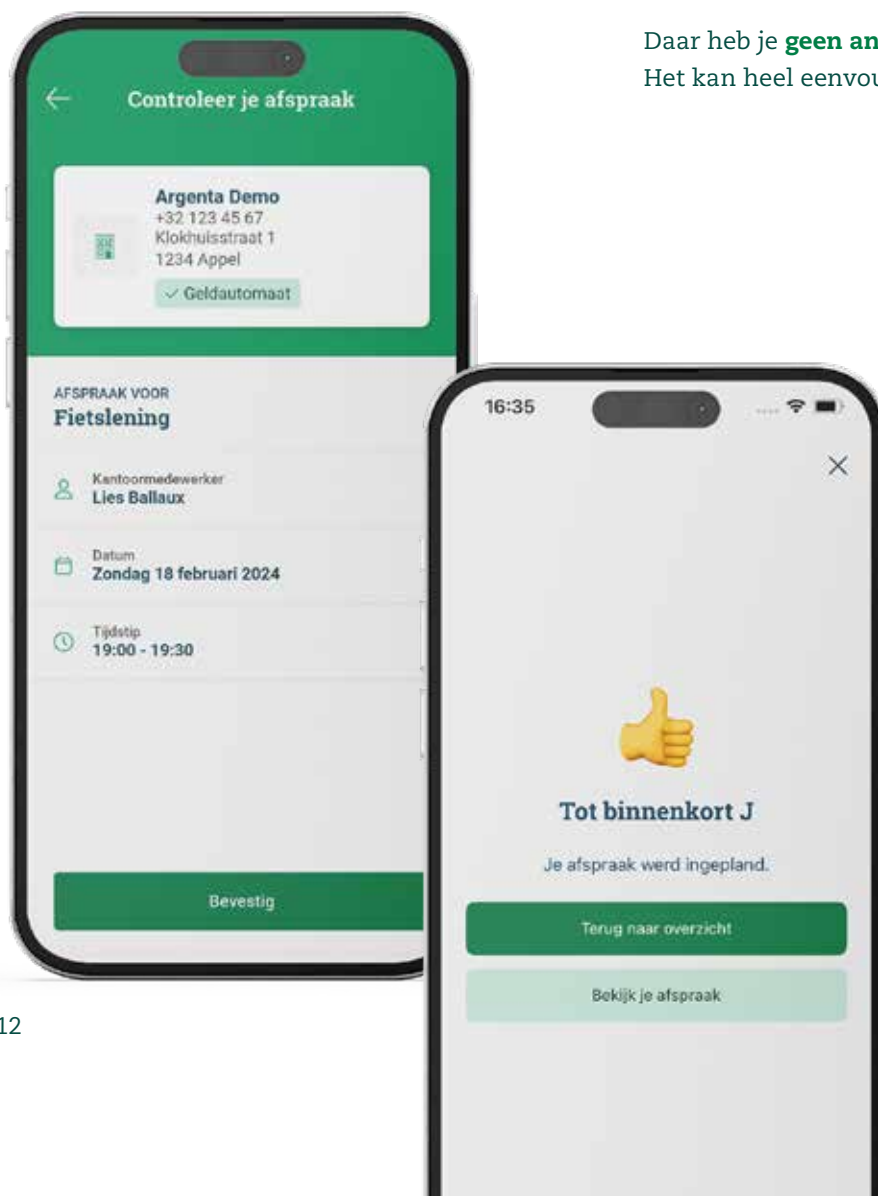
Heb je een **simulatie** gemaakt, bijvoorbeeld voor een schadeverzekering of een lening op afbetaling? Dan kun je daarna meteen een afspraak maken in je Argenta-kantoor om verder te praten met een medewerker die gespecialiseerd is in dat product. De gegevens over de simulatie worden **automatisch doorgestuurd naar je kantoor**, zodat ze daar alle informatie al hebben wanneer je langskomt.

Nieuw design voor het transactieoverzicht

We maakten het **overzicht toegankelijker** en pasten het aan op maat van de wensen van onze klanten. Je ziet nu beter welke betalingen in **verwerking of mislukt** zijn. Je vindt betalingen gemakkelijker terug via de **zoekfunctie**.

Eenvoudig betalen of geld ontvangen via QR-code?

Daar heb je **geen andere app meer voor nodig**. Het kan heel eenvoudig in de Argenta-app.



Onze klanten bankieren **steeds meer mobiel**, maar soms is het handiger om je bankzaken op je **computer** te beheren. Zeker voor ondernemers, maar ook voor andere klanten. Daarom blijven we investeren in **Argenta Internetbankieren**.

Grote overschrijvingen gebruiksvriendelijker tekenen

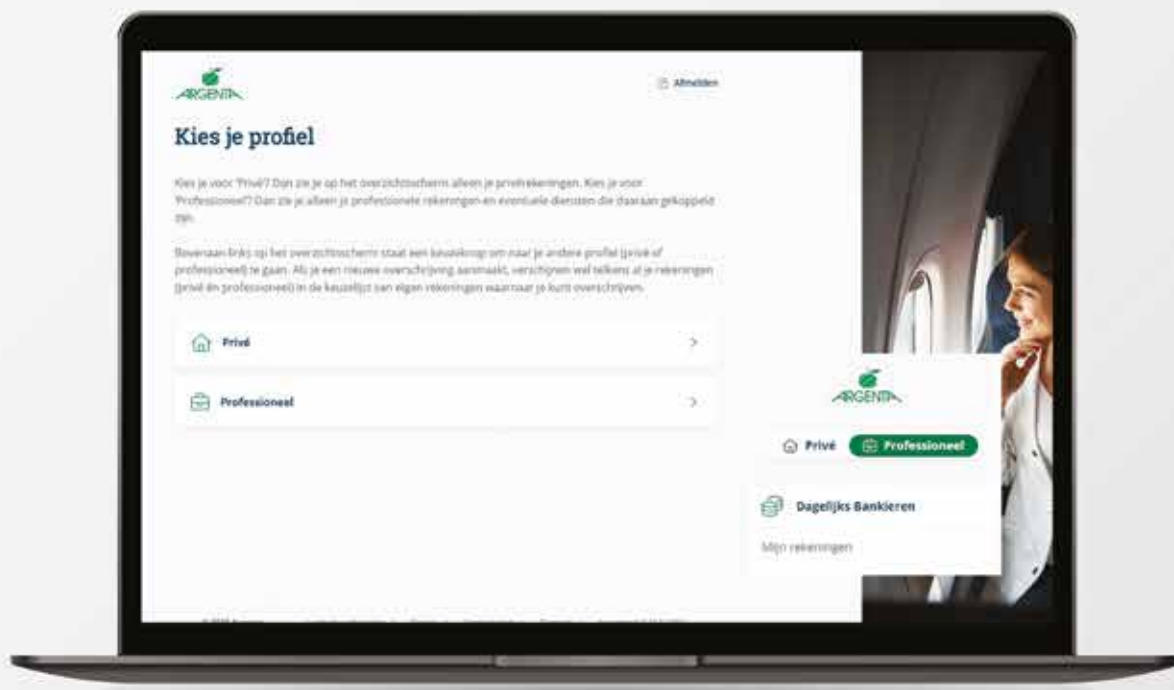
We maakten het gemakkelijker en sneller om **grote overschrijvingen in internetbankieren te bevestigen** met je digipas of itsme®.

Je kiest zelf of je bij het aanmelden eerst je **privé-rekeningen** wilt zien, of je **professionele**.

Betere toegankelijkheid

We verbeterden de **toetsenbordondersteuning** en de **ondersteuning van schermlezers** op het aanmeldscherm. Bij elke nieuwe versie van het Internetbankieren breiden we die ondersteuning verder uit.

Professionele klanten kunnen **CODA-bestanden** downloaden onder 'Mijn uittreksels' en digitaal een **termijndeposito** aankopen.



Altijd iemand dichtbij op kantoor en de klantendienst

Overal waar het kan, willen we klanten de kans geven om hun bankzaken digitaal te regelen. Maar we merken ook dat dat niet voor iedereen eenvoudig is. En in sommige complexe, gevoelige of cruciale situaties wil je gewoon iemand persoonlijk spreken, en je antwoord niet hoeven te zoeken in een FAQ of moeten vragen aan een robot. Daarom blijven we inzetten op een **bereikbaar kantorennet** en een **hulpvaardige klantendienst**. We investeren voortdurend in opleiding en ondersteuning van alle medewerkers in de kantoren en op de klantendienst. Zodat zij mensen klantgericht en met kennis van zaken verder kunnen helpen.

Klantendienst

De klantendienst van Argenta is bereikbaar op elke weekday van 8.30 tot 20.30 uur en op zaterdag van 9 tot 12 uur. Klanten kunnen bellen, mailen of een bericht sturen via de app. Dat laatste is intussen uitgegroeid tot het meest populaire kanaal. De klantendienst helpt het vaakst klanten verder met de aanpassing van hun limiet voor overschrijvingen. Klanten kunnen dat tot een bepaalde drempel zelf, maar voor hogere bedragen willen we de veiligheid bewaken door persoonlijk contact. Ook al is het gebruiksgemak van de app en het Internetbankieren ons stokpaardje, toch vragen klanten ons daar nog vaak hulp bij.

Hassana werkt al twee jaar bij de **klantendienst** en maakt complexe bankzaken eenvoudig voor klanten: 'Het begint altijd bij het zelf goed te begrijpen. Ik leg niet graag iets uit aan een klant waarvan ik zelf niet precies weet hoe het in zijn werk gaat.'

Ik vind niet dat we zomaar kunnen verwachten dat klanten weten hoe alles in elkaar zit. Soms moet je de middenweg zoeken tussen een gedetailleerde uitleg en een begrijpelijk antwoord. Je moet genoeg uitleg geven om alle aspecten begrijpelijk en behapbaar te maken voor de klant, maar zonder je te verliezen in uitzonderingen en details.'



**Hassana
Raddahi**

'Voor mij betekent eenvoud: mijn bankzaken online regelen. Voor een ander is dat via het kantoor. Mooi dat Argenta de mogelijkheid geeft om via verschillende kanalen contact op te nemen met ons en zo verder geholpen te worden.'

Kantoren

We ondersteunen klanten via een **zelfstandig kantorennet**: dé sterkte van Argenta. Onze 370 kantoren en 1.360 kantoormedewerkers kennen hun klanten en de klanten kennen hen.

Duidelijke en laagdrempelige uitleg geven, dat doen onze kantoormedewerkers ook buiten de (m)uren van hun kantoor. Ze organiseren infoavonden – bijvoorbeeld over phishing – of gaan langs in lagere en middelbare scholen.

Stein Echelpoels is al 21 jaar kantoorhouder bij Argenta. Sinds eind 2023 vind je hem in het kantoor in Wommelgem. Zijn team merkt dat persoonlijk contact voor veel klanten het verschil maakt:

► Digitalisering

‘We laten klanten niet aan hun lot over. Als ik iemand geholpen heb om te beginnen bankieren via de Argenta-app, pols ik later bijvoorbeeld nog eens of het lukt.’

► Heldere uitleg

‘Ik neem in elk gesprek de tijd om zeker te zijn dat mijn klant me goed begrijpt. Het helpt vaak om een voorbeeld te geven dat herkenbaar is voor mensen. Dan snappen ze sneller waarover het gaat.’

► Kennis meegeven

‘Beslissingen over je financiën of verzekeringen zijn soms ingewikkeld voor klanten. Daarom geef ik na een gesprek graag een brochure of afgedrukte info mee. Dan kunnen ze het thuis nog eens nalezen.’

► Transparantie

‘Onze klanten weten dat Argenta hen niet alleen uitnodigt als er goed nieuws is over hun beleggingen, maar ook als het minder goed gaat op de beurs. We leggen dan helder uit hoe dat komt.’



**Stein
Echelpoels**

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?

Duidelijke taal

Toegankelijke taal is helder, beknopt en kort. We passen al onze communicatie aan om begrijpelijk te zijn voor zo veel mogelijk mensen. Sinds 2024 bevragen we onze klanten hierover in interviews. We tonen hen brieven of documenten en vragen welke onderdelen zij moeilijk vinden. Met hun feedback maken we onze communicatie nog duidelijker en begrijpelijker.

Een voorbeeld: bij complexe brieven zetten we nu bovenaan een kader met de essentie van de boodschap. Zo is het voor lezers duidelijker waarover de brief gaat en of ze iets moeten doen. In gebruikerstesten zeggen klanten dat ze dat beter vinden.

Argenta Bank en Verzekeringen
Klantendienst • Afdeling: Dagelijks bankieren
T 03 285 51 11 • info@argenta.be



Belangrijke wijzigingen aan je Silver-pakket

We doen enkele aanpassingen aan je Silver-pakket. Je inbegrepen verzekeringspakket* krijgt een nieuwe samenstelling, omdat Europ Assistance onze nieuwe verzekeraar wordt. Vanaf 1 januari 2025 betaal je een maandelijkse bijdrage van 3,50 euro in plaats van 3,35 euro.

Beste *Suzanne Verheijen*

In jouw Silver-pakket zit alles wat je nodig hebt om eenvoudig en vlot te bankieren én (online) te shoppen, met een inbegrepen verzekeringspakket*. Dat aanbod willen we beter afstemmen op de noden van onze klanten. Daarom doen we vanaf 1 januari 2025 enkele aanpassingen.

Wat wijzigt vanaf 1 januari 2025?

- **Nieuwe verzekeraar:** vanaf 1 januari 2025 staat **Europ Assistance** klaar om je schadegevallen vlot te behandelen. Zodra die wijziging ingaat, lees je op argenta.be hoe je vanaf dan een schadeaanfite indient.
- **Nieuwe dekking: Aankoopbescherming bij schade en diefstal.** Je krijgt aankopen van minstens 50 euro terugbetaald in geval van onvrijwillige schade of diefstal met inbraak in de eerste 90 dagen na aankoop.
- **Dit passen we aan:** via de **Bescherming bij online aankopen** zijn beschadigde, onvolledige of niet-geleverde online aankopen voortaan tot een maximum van 1.250 euro beschermd.
- **Dit verdwijnt:** we halen de **Bijstand online veiligheid** uit het pakket, omdat deze dekking niet langer voldoet aan onze vereisten.
- **Nieuw tarief:** vanaf 1 januari betaal je 3,50 euro per maand (in plaats van 3,35 euro).

Opgelet, elke waarborg is onderworpen aan voorwaarden, uitsluitingen en beperkingen. Raadpleeg argenta.be/pakketten2025.

‘Simpel gezegd’

Het is niet altijd mogelijk om jargon helemaal te vermijden. Daarom introduceren we ‘**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.

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.



Klanten waarderen onze aanpak

Met eenvoud brengen zijn we nooit klaar. We werken er elke dag aan, al 69 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 Promotor Score'** is 54. 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 de producten, de digitale kanelen en contact met hun kantoor of de klanten-dienst. In 2024 gaf 73 % 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.

Over Argenta:

'Doe zo voort! Een pluim voor vooruitgang met behoud van eenvoud, dat lukt vandaag nog amper.'

Over de app:

'Eenvoudig te gebruiken, de nieuwigheden zijn duidelijk te ontdekken en toe te passen.'

Over hun kantoor:

'Zeer correcte houding en een eenvoudige, correcte uitleg.'

Over hun kantoor:

'Wanneer ik mail naar mijn kantoor, krijg ik altijd snel een antwoord. Dat alleen al is niet evident bij banken. Je kunt er snel terecht en ze helpen je correct verder.'

Over hun kantoor:

'Altijd beschikbaar. Bij het loket kun je met een vraag terecht en het is eenvoudig om een afspraak te maken.'

Over de app:

'To the point, eenvoudig, goede schermstructuur.'

Over Argenta:

'Als gepensioneerde heb je niet meer veel te bekostoven. Voor mij doet Argenta wat een bank moet doen en waarvoor het dient: op een eenvoudige, efficiënte en klantgerichte manier je bankzaken regelen. Direct persoonlijk contact is altijd mogelijk als het nodig is en dat is heel belangrijk.'

Over de app:

'Eenvoudig in gebruik, geen digipas nodig en het is gratis.'



Zo simpel kan het zijn.

