

Argenta vernieuwt begin 2021 zijn aanbod voor dagelijks bankieren en behoudt een uitgebreide gratis dienstverlening

Antwerpen, 14 augustus 2020

Argenta hanteert in zijn productaanbod consistent transparante tarieven en wordt algemeen erkend voor zijn uitgebreide gratis dienstverlening. Om dit ook in de toekomst te blijven waarmaken, onderzocht Argenta de mogelijkheden om naast een uitgebreid gratis aanbod ook bepaalde diensten en producten te tarifieren.

‘De aanhoudende lage rente, de toenemende investeringen in digitalisering en de complexe reglementering wegen op de financiële sector. Argenta wil ook in die context een betrouwbare en solide bank-verzekeraar met uitstekende kapitaalratio’s blijven. We bestaan volgend jaar 65 jaar en dit vernieuwd aanbod in dagelijks bankieren maakt ons klaar om daar nog eens 65 jaar bovenop te doen,’ zegt Marc Lauwers, CEO van Argenta.

Om dit vernieuwd aanbod in de markt te zetten, deed Argenta een grondig onderzoek bij meer dan 5.000 consumenten, zowel klanten als niet-klanten. Met de input van deze consumenten als leidraad, ging Argenta aan de slag om vanaf begin 2021 bankdiensten te bundelen in zogenaamde pakketten. Argenta zal zo vier pakketten op de markt brengen.

1 gratis pakket en 3 betalende pakketten aan de beste prijs in de markt

Voor natuurlijke personen komen er naast een uitgebreid gratis pakket ook twee betalende pakketten; niet-natuurlijke personen worden ook bediend via een betalend pakket. Er wordt nog volop gesleuteld aan de exacte prijs en inhoud van de pakketten. Die kan tot op het laatste moment bijgestuurd worden. Argenta wil er immers over waken om niet alleen het meest uitgebreide gratis pakket in de markt te behouden, maar om ook voor de betalende pakketten de beste prijs in de markt te bieden.

‘Onze onderzoeken van de afgelopen maanden toonden telkens opnieuw dat *Argenta* en *gratis* onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Zo een sterke merkassociatie willen we als bedrijf uiteraard niet overboord gooien. We verwachten dan ook dat bijna 85 % van onze klanten voor het gratis aanbod zal kiezen, omdat er voor hen in principe niets verandert,’ stelt Inge Ampe, Chief Commercial Officer.

Het onderzoek toont ook aan dat dit aanbod voor niet-klanten aantrekkelijk is. Zo blijft Argenta de enige bank met een uitgebreid kantorennet die in het gratis pakket mobiel en internetbankieren, een debetkaart én een standaard kredietkaart aanbiedt. Alle klanten kunnen, onafhankelijk van het gekozen pakket, gratis geld afhalen bij andere banken en gratis instantoverschrijvingen uitvoeren. Voor papieren rekeninguittreksels betaalt de klant geen bijkomende kosten behalve eventuele portkosten.

De betalende pakketten worden ontworpen voor die klanten die behoefte hebben aan specifieke diensten of producten, zoals bv. een Golden kredietkaart met hogere kredietlimieten en extra verzekeringen. Naast een duidelijke mening over wat allemaal deel moet uitmaken van een gratis pakket, vinden de klanten het ook logisch dat bepaalde manuele verrichtingen betalend zijn, zeker omdat er een prima alternatief bestaat via de Argenta-app (of via domicilieringen of doorlopende opdrachten). Argenta heeft de afgelopen jaren sterk ingezet op het verder digitaliseren van diensten. Klanten zijn daarin gevolgd. Zo is er een stijging van bijna 30 % in het aantal actieve appgebruikers. Niet alleen bij jongeren, maar in alle leeftijdscategorieën. De Argenta-app is zeer gebruiksvriendelijk en scoort zowel bij IOS als bij Android hoge tevredenheidscijfers.

De betalende pakketten versterken Argenta ook voor de toekomst. Ze zullen Argenta toelaten om aan zijn klanten nieuwe diensten aan te bieden. Niet elke klant heeft nood aan die diensten, die

bovendien ook geld kosten aan Argenta. Denk bijvoorbeeld aan Apple en Google Pay. Daarom worden dergelijke optionele diensten ondergebracht in een betalend pakket.

Prijsbewust, eenvoudig en transparant als uitgangspunten

Naast veel aandacht voor de inhoud en prijszetting van de pakketten, zal Argenta er blijven op toezien dat de structuur van de pakketten eenvoudig en transparant is. 'Verwacht bij ons geen verdoken kosten. Wanneer een klant kiest voor een bepaald pakket, zullen er geen verrassingen komen achteraf. Ons aanbod past op de helft van een A4-tje, duidelijk en zonder kleine lettertjes. Rechttoe rechtaan, zoals klanten dat van ons gewend zijn,' voegt Inge Ampe toe.

Het is die transparantie die er onder meer toe bijdraagt dat Argenta in 2019 werd verkozen door Test-Aankoop als beste bank. In dezelfde lijn scoorde Argenta vorige week nog als hoogste Belgische bank in de ranking van de KPMG Global Customer Experience Excellence Research 2020¹. Volgens het onderzoek van KPMG is Argenta toonaangevend omdat de bank-verzekeraar klanten duidelijke, eerlijke en toegankelijke financiële diensten verleent en omdat de nadruk daarbij op het persoonlijke aspect ligt.

Klant kiest, kantoren begeleiden

Argenta lanceert de pakketten begin 2021. De klanten hoeven voorlopig niets te doen. Zij krijgen in het najaar, ruim voor de lancering, alle informatie op maat zodat ze in alle duidelijkheid het pakket kunnen kiezen dat best bij hen past. Zoals altijd kunnen ze ook dan terecht voor persoonlijk advies bij het uitgebreide kantorennet.

'Net omdat we deze pakketten ontwerpen met input van een grote groep consumenten, hebben we alle vertrouwen in deze vernieuwing. Nieuw, toekomstgericht en tegelijk zo passend bij Argenta. Trouw aan al zijn waarden: eenvoudig, transparant en prijsbewust, met de kantoormedewerkers in de buurt als persoonlijke begeleiders,' besluit Inge Ampe.

EINDE PERSBERICHT

Contact voor de pers

Christine Vermylen, woordvoerder voor de pers
Mieke Winne, contactpersoon voor de pers
Te bereiken via pers@argenta.be, 03 287 48 25

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv, Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen

Achtergrondinformatie over Argenta

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep is een bank-verzekeraar voor gezinnen, met activiteiten in België en Nederland, goed voor 1,78 miljoen klanten. De bankactiviteit is gegroepeerd rond Argenta Spaarbank en de verzekeringsactiviteit rond Argenta Assuranties.

De Groep heeft een balanstotaal van ruim 49,995 miljard euro (31 december 2019). De nettojaarwinst van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep bedraagt 174,1 miljoen euro per 31.12.2019. De persberichten van Argenta vindt u ook op www.argenta.be bij Over Argenta op [Persberichten](#).

¹ <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2020/07/customer-experience-in-the-new-reality.pdf>