
SITUATION AU SUJET DU LANCEMENT DE LA NOUVELLE PLATEFORME DE LA BANQUE

Argenta continue à travailler jour et nuit à une solution structurelle pour parer aux désagréments rencontrés par nos clients.

Hier et cette nuit, 120 experts en informatique ont continué à remplacer le mécanisme de transfert de données entre les deux centres de données. Ce mécanisme est entre autres à l'origine des problèmes informatiques actuels.

Dans le courant de la nuit, plusieurs interventions ont été planifiées, comme la diminution de la charge sur le réseau de transfert de données par l'optimisation de certaines applications, l'accroissement de la capacité de ce réseau de transfert par l'augmentation de la performance et finalement l'installation d'un outil plus performant pour le stockage des données.

Ces travaux ont été terminés vers 5 h ce matin et nous avons alors redémarré l'application mobile.

Aujourd'hui encore, la sécurité et la précision priment la rapidité. Afin de garantir le démarrage des agences en temps opportun ainsi que les transactions financières, les autres canaux (la Banque par Internet et l'application mobile) seront aujourd'hui encore activés lorsque la capacité le permet.

Nos agences et le Centre de contact continuent à donner le meilleur d'eux-mêmes pour répondre aux questions que nos clients se posent.

Nous prévoyons toutefois que ce week-end, tant la Banque par Internet que l'application mobile seront disponibles pour nos clients.

Au vu des circonstances exceptionnelles, nous autorisons certaines transactions urgentes faites par e-mail. Nous soulignons ici qu'il s'agit d'un processus réfléchi et contrôlé où nous veillons à ne pas prendre de risques inutiles. Plusieurs étapes sont parcourues, parmi lesquelles la vérification de l'identité du client, un contact téléphonique si nécessaire, le contrôle de la transaction par un contrôleur d'Argenta expérimenté et la validation de la transaction. Lors de montants importants, les contrôles sont bien sûr encore renforcés.

Nous continuons à informer nos clients au mieux via nos agences, le Centre de contact et la page FAQ (https://faq.argenta.be/updates_fr/) que nous actualisons en permanence.

FIN DU COMMUNIQUE DE PRESSE

Personne de contact pour la presse

Christine Vermylen
A contacter via pers@argenta.be

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA



Téléphone 03 285 50 65 / 0472 85 02 67
Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA
Siège social: Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers