

ANALYSE - Argenta moet door zure appel bijten

Date : 6 april 2018



“Lean but mean” was zowat het motto waarmee de bank Argenta van de [familie Van Rompuy](#) de voorbije decennia groot is geworden. De kleinste bank onder de groten profileerde zich als een [sluwe concurrent](#) op de markt die beter marktvoorwaarden bood, minder geld investeerde in marketing maar dichterbij de klant wilde staan. En met [succes](#). Tot vandaag. Al bijna een hele week kunnen Argenta-kanten niet meer online of mobiel bankieren nadat een update van het informaticasysteem afgelopen paasweekend faalde. In haar communicatie schakelt Argenta nu over op lichte paniekvoetbal. Hoe groot de commerciële schade is, moet achteraf blijken.

Het informaticasysteem van Argenta draait op dubbele servers. Dat wil zeggen dat er altijd een back up is. En daar liep het blijkbaar mis bij de update van het systeem. De communicatie tussen beide servercentra, in Hasselt en het Nederlandse Geleen, verloopt zo traag dat enkel de bankfilialen overschrijven kunnen uitvoeren. Online transacties en mobiel bankieren lukt niet meer. De nachtmerrie van elke bankier.

Belgen veranderen niet zo snel van bank. Maar nieuwe klanten zullen er momenteel niet veel bijkomen.

Specialisten zeggen dat dergelijke fout zeer onwaarschijnlijk is. Een update wordt stapsgewijs uitgevoerd, elke stap wordt gecontroleerd en bij elke stap kan naar de vorige fase worden teruggekeerd. Realisten zeggen dat dit een drama is voor de bank en voor haar klanten. Dringende stortingen kunnen enkel fysiek worden uitgevoerd, betalingen kunnen niet worden gecontroleerd. Argenta zelf beloofde al enkele keren dat het euvel zou verholpen worden, maar kon die belofte niet nakomen. Even werd zelfs overgeschakeld naar betalingen per e-mail, een doodzonde tegen elk afgeschermd betalingssysteem. Hackers waren er dan ook al snel bij om zelf e-mails te gaan rondsturen met het logo van de bank.

Volgens Argenta-CEO Marc Lauwers werd er 2,5 jaar gewerkt en getest aan de update. Reden te meer om vragen te stellen waarom die mislukt is. Belangrijkste toeleverancier van Argenta op IT-vlak is de groep [Cegeka](#) van [André Knaepen](#). Volgens Lauwers zal er een diepgaand onderzoek volgens eens de bank terug volledig operationeel is. Wanneer dat zal zijn, dat zegt Argenta niet meer. “Veiligheid primeert op snelheid.” zo klinkt het nu. Voorlopig lijken de klanten de toestand te gedogen. Belgen veranderen niet zo snel van bank. Maar nieuwe klanten zullen er momenteel niet veel bijkomen.