

Clienții ING persoane fizice au de acum mai multe opțiuni pentru tranzacțiile lor financiare

- **Clienții de retail ai ING au la dispoziție un nou set de servicii pentru tranzacțiile lor financiare, după cum vor putea afla din informarea trimisă începând de astăzi.**
- **Numărul interacțiunilor și solicitărilor venite de pe mobil către bancă s-au dublat în ultimul an.**

Ca parte a noului model operațional anunțat de ING Bank România la începutul acestui an, banca revine către clienții săi persoane fizice cu noi servicii ce vor fi disponibile treptat până la finalul anului. ING continuă strategia digitală prin dezvoltarea opțiunilor online sau automatizate, astfel încât clienții să aibă acces la servicii non-stop, fie de pe platforma de internet banking ING Home'Bank sau prin rețeaua modernizată de Self'Bank.

Principalul canal de tranzacționare continuă să fie ING Home'Bank, în timp ce Self'Bank-urile își vor deschide ușa până la finalul anului și către persoane care nu au carduri ING, aceștia având posibilitatea să depună numerar într-un cont ING folosind noi tipuri de ATM-uri, ce vor înlocui tradiționalele casierii.

Noul model operațional va schimba nu doar experiența bancară, dar și serviciile în sine. Opțiunea de „Plată către un prieten” disponibilă în Home'Bank se va simplifica, iar clienții vor putea să transfere banii către un prieten folosindu-se doar de numărul de telefon, fără codul unic trimis prin sms ca până acum. Mai mult, Office-urile ING vor putea emite instantaneu carduri în euro, astfel încât clienții pot depune sau retrage imediat euro de la ATM-ul dedicat.

Opțiunile pentru clienții care vor să-și plătească rata lunară pentru creditele sau cardurile de credit variază, de la simpla depunere de numerar la ATM-ul ING, la transferul sumei dintr-un alt cont sau pur și simplu prin activarea opțiunii „Portează-ți banii” din ING Home'Bank care permite transferul lunar automatizat în contul din care se reține rata. Clienții își vor putea vedea și gestiona ratele la credite direct din Home'Bank, din secțiunea „Credite”.

Ajustarea serviciilor la clienți mai digitali

*„ING rămâne la planul său de a oferi clienților din România opțiunea unei bănci complet digitale. În cazul Office-urilor ING, modelul final de operare va aduce o uniformizare a serviciilor de operare cu numerar, implementate prin unități automatizate sau canale alternative. Am început acest proces împreună cu clienții noștri la începutul acestui an și îl vom continua în lunile care urmează astfel încât acest nou ecosistem bancar propus de ING să adreseze mai bine nevoile actuale ale clienților, printr-o experiență mai bună, sigură, simplă și rapidă”, explică **Michal Szczurek, CEO ING Bank România.***

ING și-a conturat strategia digitală analizând comportamentul clienților săi. Conform rezultatelor din 2017, clienții din segmentul de retail au folosit deja canalele digitale pentru 99% dintre tranzacțiile de

bază. La casierii, numai 1% dintre clienți retrăgea banii și 5% îi depuneau în cont. Pe de altă parte, frecvența cu care un client accesează ING Home'Bank este în medie de o dată la două zile, în schimb nu vizitează un office mai des de o dată pe an. Tot anul trecut s-a văzut și o dublare a numărului de interacțiuni și solicitări venite de pe mobil către bancă. Toate acestea sunt și rezultatul faptului că tot mai multe produse ING au devenit disponibile pe platforma de internet banking în ultimul an.

Preferințele clienților pentru produse online pot fi văzute și în produse mai complexe. ING Home'Bank a depășit limitările unei platforme de internet banking bazată pe servicii de transfer, oferind produse mai complexe, ca fonduri mutuale, depozite sau credite. Din septembrie 2017, de când a fost lansat creditul de nevoi personale disponibil instant, un total de 5.000 de clienți au ales să ia creditul online, iar dintre aceștia unul din trei având cel puțin un astfel de produs. Mai mult decât atât, 80% dintre creditele online au fost accesate și aprobate prin mobil.

Pentru mai multe detalii, contactați

Silvia Jalea

Senior Corporate Communication Specialist

M: 0745 509 822;

silvia.jalea@ing.com

ING

ING Bank România este parte a ING Group, instituție financiară internațională globală, care oferă servicii bancare unui număr de peste 34 de milioane de clienți individuali, companii sau instituții din peste 40 de țări. Înființată în 1994, ING Bank România este în prezent o bancă universală, oferind produse și servicii tuturor categoriilor de clienți – companii mari și mici, instituții financiare, mici antreprenori și persoane fizice.

Misiunea ING este aceea de a-i susține pe oameni să fie cu un pas înainte, în viață și în afaceri.