

## COMUNICAT DE PRESĂ

București, 13 mai 2015

### ING Card Complet, produsul bancar creat împreună cu utilizatorii, înregistrează rezultate excelente

În luna aprilie, ING Bank a relansat ING Card Complet, un produs inovator construit prin implicarea clienților bancari activi. Ca urmare, noul ING Card Complet a fost redefinit prin eliminarea taxelor și comisioanelor și a fost îmbogățit cu două servicii inovatoare: ING Bazar și Poarteză-ți banii, servicii care aduc clienților mai multă flexibilitate și oferte relevante.

#### Taxele și comisioanele, cele mai importante attribute

ING Bank a lansat pe piață **ING Card Complet**, produsul cu zero taxe și comisioane pentru clienții care încasează salariu de minim 700 RON prin ING Bank, construind astfel unul dintre cele mai competitive produse din piață:

- ✓ zero costuri pentru deschiderea și administrarea contului și cardului
- ✓ zero pentru plăți în lei către orice bancă prin internet banking sau prin ING Self'Bank
- ✓ zero pentru încasări de la alte bănci
- ✓ zero pentru retragerile de la ATM-urile ING
- ✓ zero pentru internet și mobile banking

Produsul a fost construit împreună cu utilizatorii și s-a bazat pe studii de cercetare privind nevoile și preferințele acestora\*. În urma acestor studii a reieșit că, pentru clienți, cele mai importante attribute în alegerea unui cont de salariu sunt: nivelul taxelor și comisioanelor (26%), reputația băncii (26%) și competitivitatea condițiilor de creditare (15%).

În baza acestor date, ING Bank a relansat ING Card Complet, eliminând taxele și comisioanele și îmbogățindu-l cu două servicii inovatoare: **ING Bazar** și **Poarteză-ți banii**, două servicii care aduc clienților beneficii relevante și mai multă flexibilitate.

„La ING Bank, eforturile noastre se concentrează în jurul clientului. În tot ceea ce facem începem de la clienți: ascultăm ceea ce au de spus, îi implicăm în procesele noastre și, împreună, construim produse care să le servească unor nevoi reale. Implicarea clienților nu este însă ceva ce se întâmplă doar la momentul lansării unui produs ci este un proces permanent. În tot acest proces, clienții ne sunt parteneri și consultanți care ne ajută să ne îmbunătățim la fiecare pas. Doar așa putem rămâne cu adevărat relevanți”, a declarat Daniel Llano Manibardo, Director Retail Banking.

#### Clienții preferă produse bazate pe co-creație

La doar o lună după lansare, **ING Card Complet** raportează rezultate extraordinare care demonstrează preferința clienților pentru produse construite prin participarea lor directă. Astfel, noul ING Card Complet a determinat o **creștere de 25%** a numărului de **clienți noi** comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut.

În urma studiului de piață realizat pentru a testa și înțelege preferințele clienților privind contul curent a reieșit că 88% dintre clienții bancari din mediul urban folosesc un cont curent, iar 87% dintre deținătorii unui astfel de produs îl folosesc pentru a-și încasa salariul.

(\*) Studiu realizat de Mercury Research pentru ING Bank Romania in perioada noiembrie – decembrie 2014

**Contul de salariu, decizia angajatorului**

Dintre aceștia, doar 35% au ales în mod independent de angajator banca unde să își încaseze salariul. Astfel, conștientizând importanța cardului de salariu (utilizat de majoritatea clienților bancari și pentru cele mai multe operațiuni) și nevoia de a oferi clienților mai multă flexibilitate și independență în aceasta privință, ING Bank a lansat **Portează-ți banii**, o soluție prin care clienții își pot transfera singuri salariul către ING Bank, beneficiind astfel de oferta ING Card Complet fără comisioane.

Prin serviciul **Portează-ți banii**, disponibil în ING Home`Bank, oricine își poate transfera salariul din alte bănci în contul ING Bank, instantaneu și fără niciun cost. Transferul se realizează simplu și rapid, similar unei plăți cu cardul pe internet.

De la momentul lansării, peste 600 de clienți au ales să își mute salariul la ING Bank utilizând noul serviciu și beneficiind astfel de oferta ING Card Complet cu zero taxe și comisioane.

**Mai mult decât servicii bancare**

Experiența clienților este acum îmbunătățită și prin **ING Bazar**, platforma digitală de cumpărături care oferă reduceri speciale la comercianți relevanți, posibilitatea de a înrola orice card de fidelitate emis în piață și, în curând, plăți cu telefonul mobil.

Oferind reduceri la o listă de comercianți în continuă creștere (de la supermarket-uri și benzinării, la farmacii și magazine) platforma are ca scop livrarea unor oferte personalizate și cât mai relevante pentru clienți. Astfel, serviciul se bazează pe un mecanism de selecție demografică, tranzacțională și localizare geografică ce permite personalizarea ofertelor și identificarea celor mai potrivite reduceri pentru fiecare client.

În doar 3 săptămâni de la momentul lansării, peste 900 discounturi zilnice și peste 5.500 de carduri de loialitate au fost înrolate în **ING Bazar** iar numărul furnizorilor parteneri este în continuă creștere.

În prezent, pentru clienții care nu au venituri recurente prin ING Bank, banca percepe două comisioane: comision de administrare lunară: 5 RON și comision de retragere ATM ING: 1,5 RON/ tranzacție. Nu se percep comisioane pentru plățile și încasările către/din orice cont iar serviciul Home`Bank cu parolă este gratis.

\*\*\*

ING Bank România este parte a ING Group, instituție financiară internațională de origine olandeză, care oferă servicii bancare unui număr de peste 33 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.

\*\*\*

**Pentru mai multe informații, vă rugăm să contactați:**

Iosefina Frolu, Corporate Communication Director; T: 209 11 39; F: 222 14 01; M: 0742 292 456; E: [iosefina.frolu@ing.ro](mailto:iosefina.frolu@ing.ro)  
Tatiana Marin, Sr. Corporate Communication Officer; T: 209 12 56; F: 222 14 01; M: 0746 046 332; E: [tatiana.marin@ing.ro](mailto:tatiana.marin@ing.ro)