COMMUNIQUÉ DE PRESSE  
8 DÉCEMBRE 2020

Les clients d’ING optent de plus en plus pour la facilité d’utilisation de la banque digitale

**Bruxelles, le 8 décembre 2020 – ING constate que la préférence de ses clients pour les canaux digitaux ne cesse de croître. La plateforme mobile globale d’ING enregistre désormais 8 millions de visites de clients belges par semaine, ceci est près d’un quart (23%) de plus au cours des neuf premiers mois de 2020 par rapport à la même période l’année dernière. L’accès aux conseils d’experts ING disponibles à distance et de manière digitale a bénéficié dès son lancement d’un taux de satisfaction élevé des clients.**

ING analyse en permanence les préférences et l’évolution du comportement de ses clients afin d’optimiser la combinaison de sa présence physique et de ses services digitaux permettant d’offrir la meilleure expérience clients. Au cours de l’année écoulée, ING a investi dans le conseil à distance digital afin que ses clients puissent facilement faire appel à un expert. Ce service perdurera même quand les mesures liées au coronavirus ne seront plus d’application. ING investira également davantage dans les services mobiles afin de s’assurer que ses clients aient tout ce dont ils ont besoin à portée de main.

En outre, sur base de l’analyse des visites de ses clients dans ses 552 agences, ING a l’intention de fermer 62 agences dans le courant de l’année 2021. Il s’agit d’agences pour lesquelles un nombre limité d’interactions avec les clients a été recensé, avant même l’introduction des mesures pour lutter contre le coronavirus. La plupart de ces 62 agences sont fermées à l’heure actuelle en raison des mesures sanitaires. Afin d’assurer la continuité des services, les clients de ces agences seront servis par des conseillers d’agences situées à proximité ainsi que via nos plateformes digitales. Comme toujours, nos collaborateurs et partenaires sociaux ont été informés de ces intentions en toute transparence. Les collaborateurs concernés se verront proposer un autre emploi au sein d’ING, aucune perte d’emploi liée à ces mesures n’est prévue.

Les investissements dans les services bancaires digitaux, le service client et le conseil à distance s’inscrivent dans le cadre des efforts fournis par ING sur ces différents fronts au niveau mondial. Ainsi, nous bénéficions des connaissances de l’évolution des préférences de plus de 39 millions de clients particuliers dans le monde. ING investit en permanence dans ses plateformes globales afin de créer la meilleure expérience digitale possible.

**Tendances des comportements des clients d’ING Belgique**

- 92 % des interactions entre ING et ses clients se déroulent via des canaux digitaux

- 1,4 million de clients utilisent activement l’application mobile d’ING

- 400.000 appels de clients sont traités chaque mois par les équipes du service client d'ING

- Le conseil à distance bénéficie d’un taux de satisfaction élevé (score NPS de 36)

- 46 % des nouveaux utilisateurs digitaux ont plus de 60 ans

Pour de plus amples informations :

ING Press Office : [pressoffice@ing.be](mailto:pressoffice@ing.be)

À propos d’ING

ING Belgique est une banque universelle qui propose des services financiers aux particuliers, aux entreprises et aux clients institutionnels. ING Belgique S.A. est une filiale d’ING Group S.A., via ING Banque S.A. ([www.ing.com](http://www.ing.com)).

ING est un établissement financier international qui bénéficie d’une forte présence européenne et qui propose des services bancaires à travers sa société d’exploitation, la Banque ING. L’objectif de la Banque ING est le suivant : aider nos clients à avoir une longueur d’avance dans la vie et dans les affaires. À la Banque ING, 56.000 collaborateurs proposent des services bancaires retail et wholesale à des clients dans plus de 40 pays.

Les actions d’ING Group sont cotées aux bourses d’Amsterdam (INGA NA, INGA.AS), de Bruxelles et de New York (ADR : ING US, ING.N).

ING Belgique SA – Banque/Prêteur – Avenue Marnix 24, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA: BE 0403.200.393 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789 – www.ing.be – Contactez-nous via ing.be/contact – Courtier en assurances, inscrit à la FSMA sous le numéro 0403.200.393.