

ING-klienten kiezen meer en meer voor het gemak van digitaal bankieren

Brussel, 8 december 2020 – Het aantal klanten bij ING dat digitale kanalen gebruikt, blijft toenemen. Momenteel telt het wereldwijde mobiele platform van ING wekelijks acht miljoen bezoeken van Belgische klanten. Bijna een kwart (23%) meer in de eerste negen maanden van 2020 ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. De toegang tot digitaal advies van ING-experts op afstand kreeg meteen na de lancering ervan een hoge klanttevredenheidsscore.

ING analyseert voortdurend de voorkeuren en het veranderende gedrag van haar klanten om de mix van haar fysieke en digitale aanbod te verbeteren en zo de beste klantenervaring te kunnen bieden. In het afgelopen jaar heeft de bank geïnvesteerd in digitaal advies op afstand, zodat klanten gemakkelijk beroep kunnen doen op een expert. Deze dienst zal ook blijven bestaan als de coronaveiligheidsmaatregelen verdwijnen. ING heeft ook beslist om nog meer te investeren in mobiele diensten om ervoor te zorgen dat alles wat onze klanten nodig hebben, binnen handbereik is.

Daarnaast heeft ING de klantbezoeken aan haar 552 kantoren geanalyseerd en heeft de bank de intentie om in de loop van 2021, 62 kantoren te sluiten. Het gaat om kantoren met een beperkt aantal klanteninteracties, dat ook al gold vóór de invoering van de maatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus. De meeste van deze 62 kantoren zijn vandaag gesloten als gevolg van die maatregelen. Om de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen, zullen klanten die in deze kantoren worden bediend, geïnformeerd worden via adviseurs uit nabijgelegen locaties en via de digitale platformen. Zoals altijd werden onze medewerkers en sociale partners in alle transparantie op de hoogte gebracht van deze intentie. De betrokken medewerkers zullen een job aangeboden krijgen binnen ING, er wordt geen banenverlies verwacht naar aanleiding van deze aankondiging.

De investeringen in mobiel bankieren, de klantendienst en advies op afstand zijn in lijn met ING's wereldwijde inspanningen op deze fronten, waarbij we leren van de veranderende voorkeuren van de meer dan 39 miljoen particuliere klanten wereldwijd. ING investeert voortdurend in haar wereldwijde platformen om de beste digitale ervaring te creëren.

Cijfers over het gedrag van Belgische klanten bij ING

- 92% van de ING-klienten bankiert via digitale kanalen
- 1,4 miljoen klienten gebruikt actief de mobiele app van ING
- 400.000 gesprekken met klienten worden maandelijks behandeld door teams die instaan voor de klantenservice
- Advies op afstand krijgt een hoge tevredenheidsscore (NPS-score van 36)
- 46% van de nieuwe digitale gebruikers zijn ouder dan 60 jaar

Voor meer informatie:

ING Press Office: pressoffice@ing.be

Over ING

ING België is een universele bank die financiële diensten aanbiedt aan particulieren, ondernemingen en institutionele cliënten. ING Belgium S.A./N.V. is een dochtervennootschap van ING Group N.V. via ING Bank N.V. (www.ing.com).

ING is een wereldwijde financiële instelling met een sterke Europese aanwezigheid, en biedt bankdiensten aan via haar werkmaatschappij ING Bank. De doelstelling van ING Bank is om mensen in staat te stellen een stap voor te zijn, in het leven en in zaken. De 56.000 werknemers van ING Bank bieden retail- en wholesale bankdiensten aan cliënten in meer dan 40 landen.

De aandelen van ING Group noteren op de beurzen van Amsterdam (INGA NA, INGA.AS), Brussel en op de New York Stock Exchange (ADR's: ING US, ING.N).

ING België NV – Bank/Kredietgever – Marnixlaan 24, B-1000 Brussel – RPR Brussel – BTW: BE 0403.200.393 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE45 3109 1560 2789 – www.ing.be – Neem contact op met ons via ing.be/contact – Verzekeringsmakelaar ingeschreven bij de FSMA onder het nummer 0403.200.393.