

ING DIRECT:

Un modelo de banca innovador

César Gonzalez-Bueno
Regional Head of Banking Europe ING Bank

Madrid – 1 de abril de 2011

ING  **DIRECT**

ING DIRECT: oportunidad en el mercado

- **En países con un sistema bancario maduro.**
 - ✓ **Una población muy acostumbrada a la relación bancaria**
 - ✓ **Con un alto volumen de ahorro a la vista**
 - ✓ **Pero muy mal remunerado por el descenso de los tipos de interés**
- **Y una tecnología sencilla y accesible a toda la sociedad**
 - ✓ **Acceso universal a la telefonía móvil y fija**
 - ✓ **La explosión de Internet**

Objetivo: Volver a remunerar el dinero a la vista

ING DIRECT: lanzamiento en España

- **Posicionamiento: Tu otro banco**
- **Tono de comunicación diferente: color naranja, el banco como icono, lenguaje no típico de banco y cercano al consumidor**
- **Comunicación: basada en atributos de producto**

- **Alta rentabilidad**
- **Desde la 1ª Peseta**
- **Sin gastos**
- **Sin comisiones**
- **Total disponibilidad**

**Cuenta
NARANJA**



ING DIRECT: modelo de negocio

Principios diferenciadores



La experiencia del cliente

- Excelente servicio al cliente
- “Valor por el dinero”
- “Me trata justamente”
- Eficiente inversión en marketing respondiendo a las necesidades de los clientes

Transparencia y sencillez

- Hacerlo sencillo para el cliente
- Escasa proliferación de productos



ING  DIRECT



Bajos costes

- Grandes volúmenes por cada producto, eficiencia operacional
- Distribución directa
- Haciéndolo sencillo para el banco
- Excelencia en IT

“Flota de compañías”

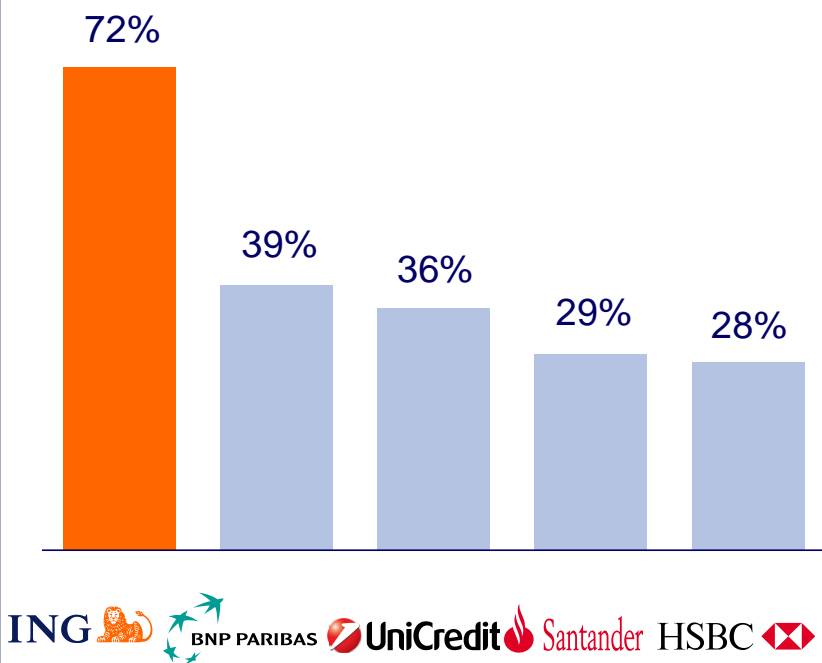
- Implantación local
- Aprovechar los “best practices” de las distintas unidades de negocio en el mundo



ING  DIRECT

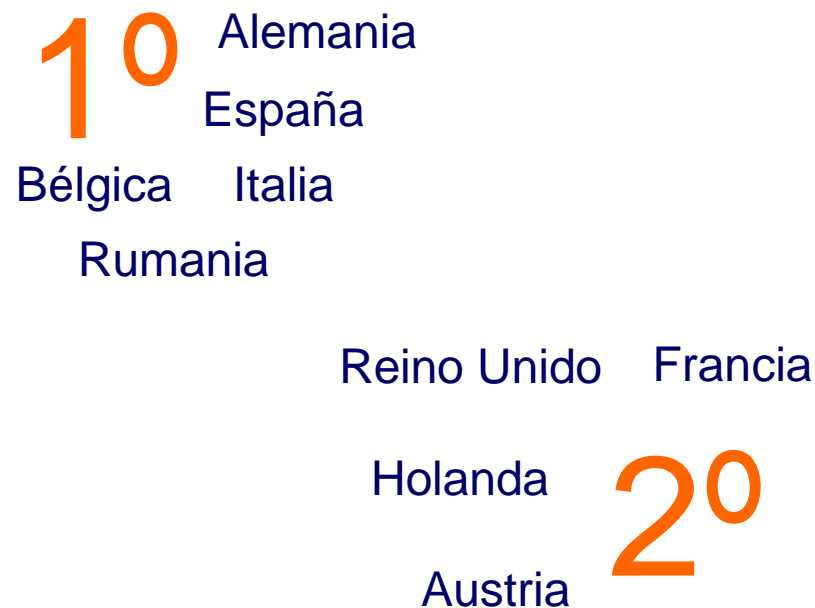
ING: marca líder en banca en Europa

Líder en notoriedad



Referencia de marca

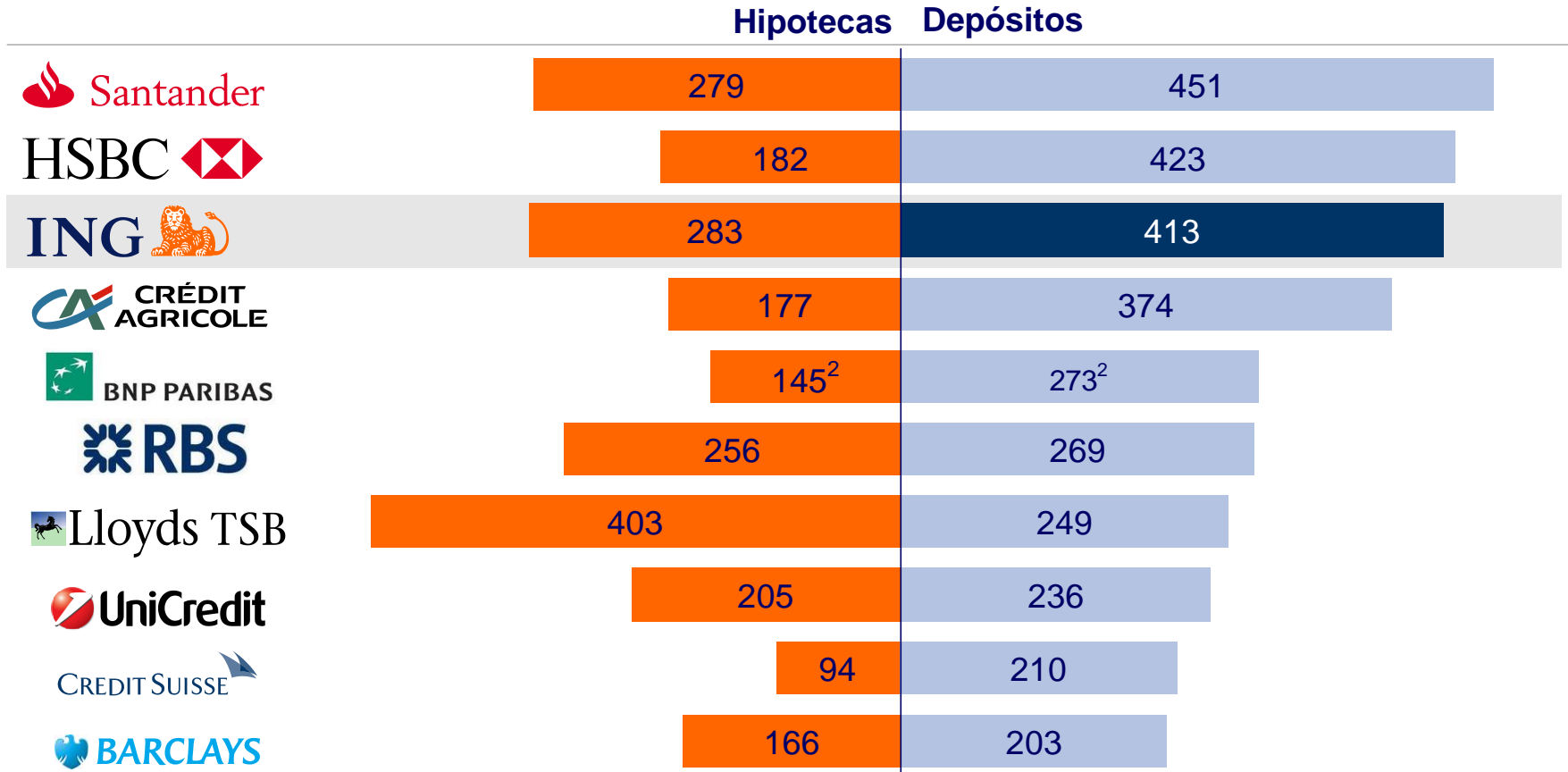
Primeros puestos en recomendación



Net Promoter Score

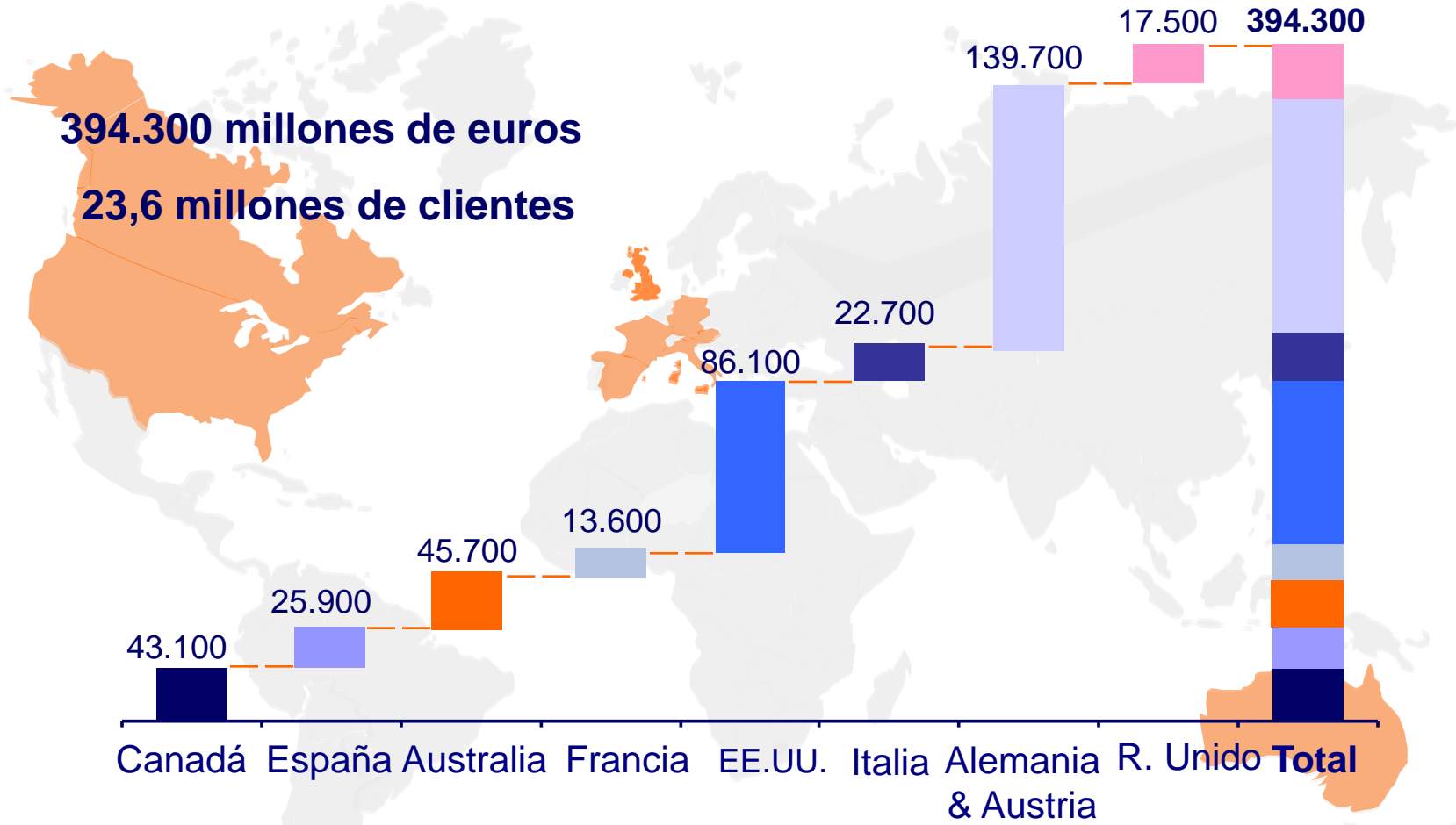
ING: Top 3 en banca minorista en Europa

Banca minorista, 2009 (en miles de millones de euros)



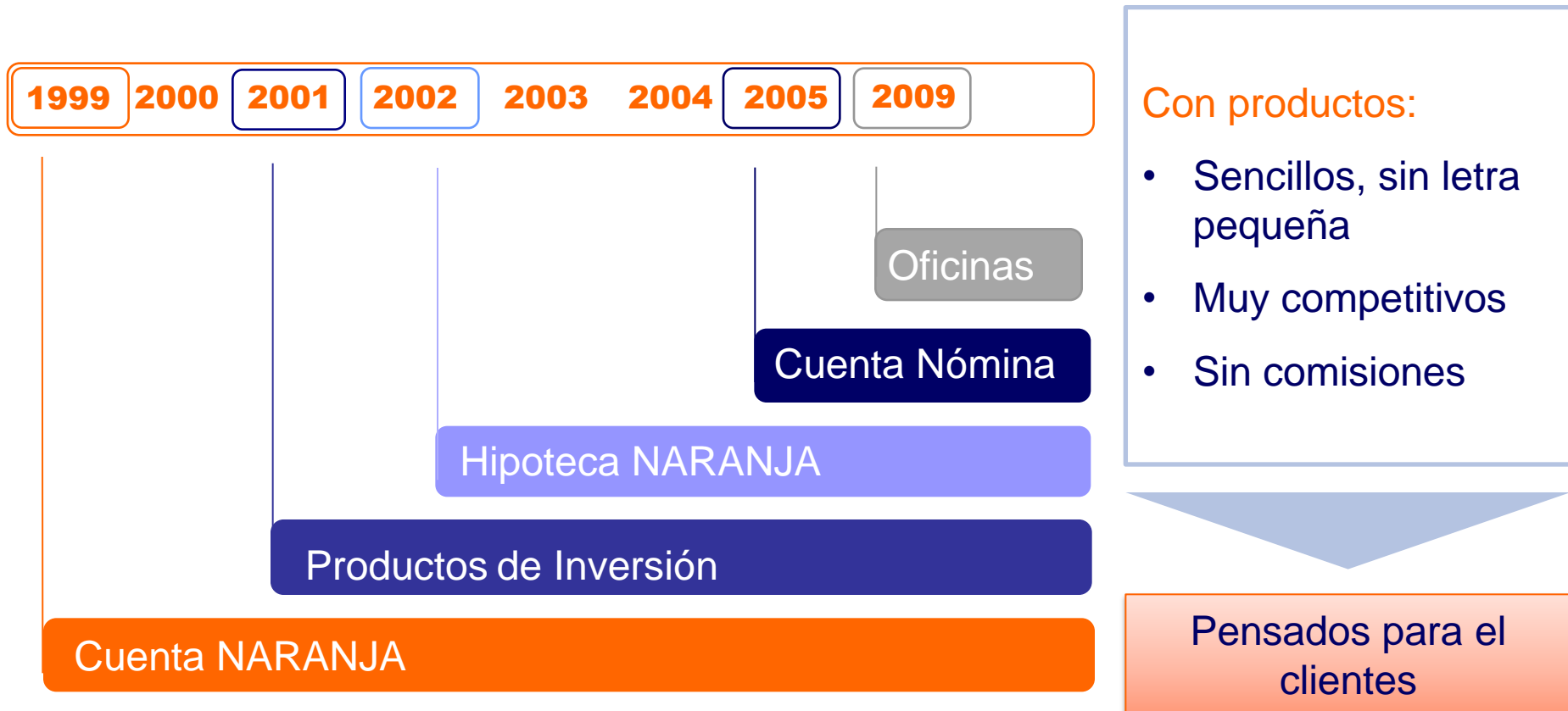
ING DIRECT en el mundo

El mayor banco directo del mundo

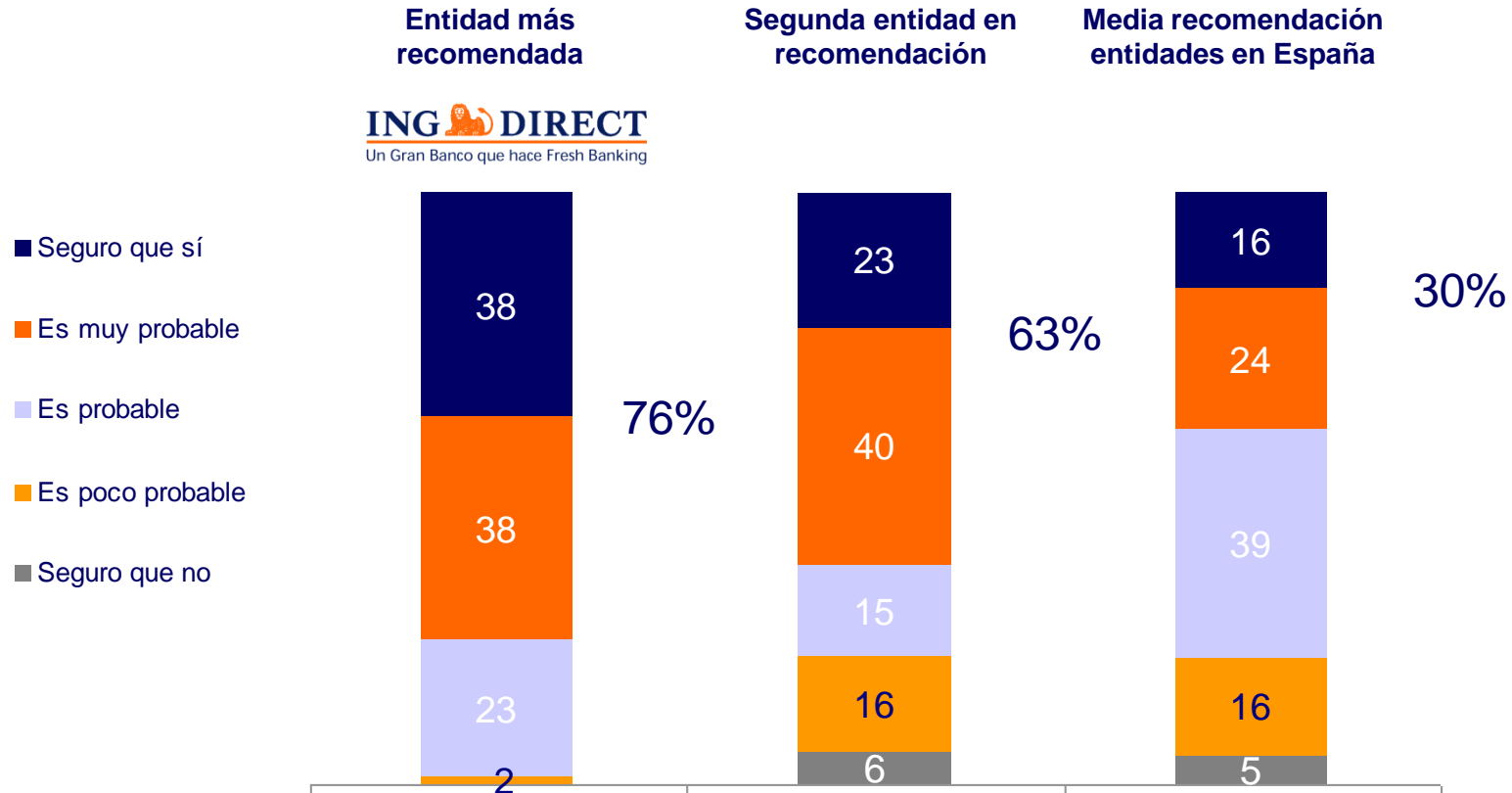


ING DIRECT España: Evolución a banco completo

Cubrimos todas las necesidades financieras de los **clientes**



Banco más recomendado por 3^{er} año consecutivo



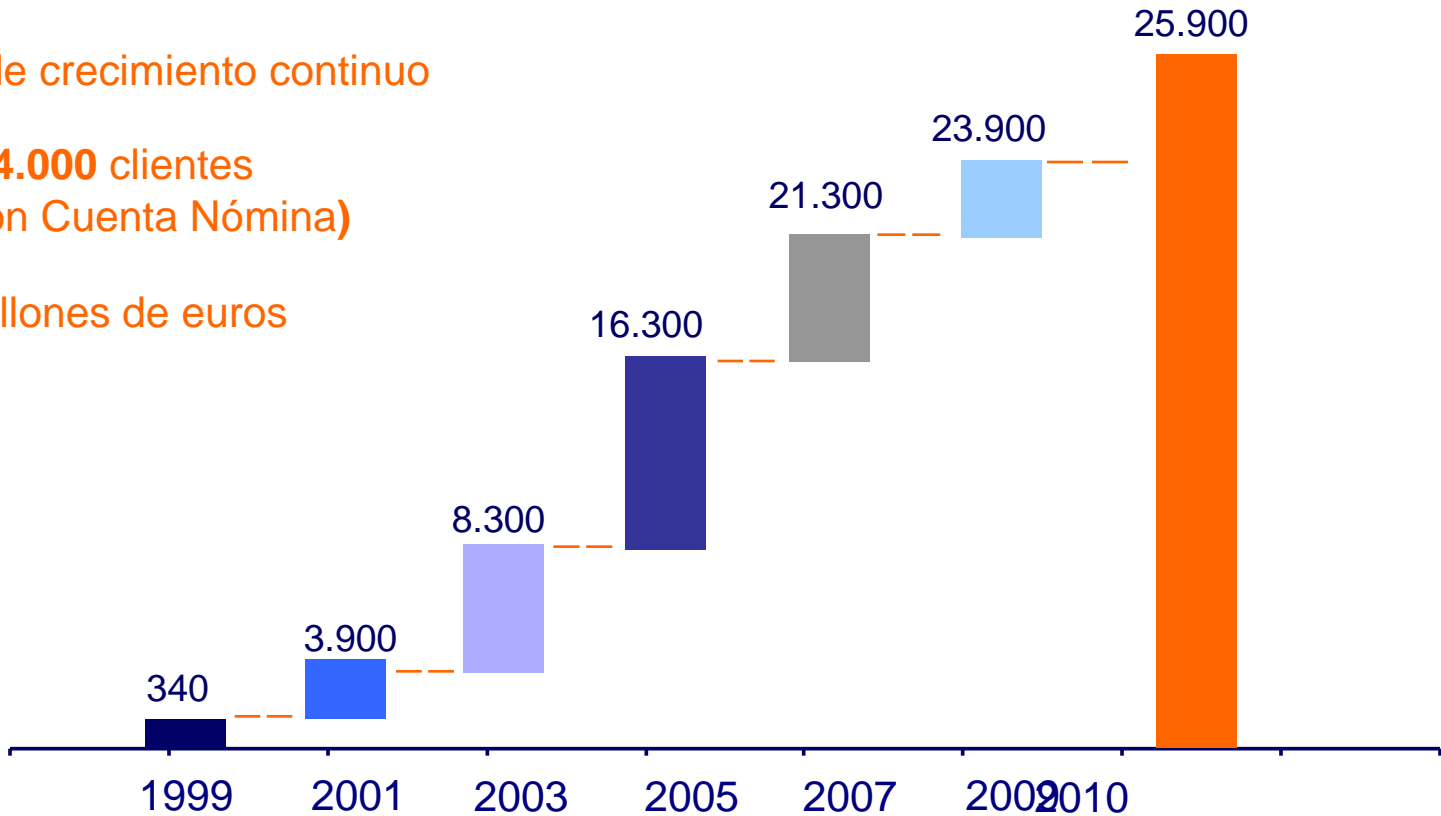
El mayor banco directo en España

79 millones de euros de beneficio bruto

11 años de crecimiento continuo

2.184.000 clientes
(> **25%** con Cuenta Nómina)

25.900 millones de euros



¿Preguntas?

- **Estrategia**
- **Marketing**
- **Finanzas**
- **Recursos Humanos**
- **Operaciones**
- **Atención al cliente**
- **Canales presenciales**
- **Tecnología**

¡GRACIAS!