

ING zet in op digitalisering, persoonlijk contact en vermogensadvies

Op 380 locaties blijft de bank bij de klant in de buurt

ING Nederland past opnieuw haar fysieke netwerk aan. De bank zal tot en met 1 juli 2022 het aantal ING-servicepunten met 75 uitbreiden, van 246 naar 321 locaties. Het aantal eigen bankkantoren neemt met 69 af. Op locaties waar klanten weinig belangstelling hebben om een traditioneel kantoor te bezoeken, wordt de dienstverlening verplaatst naar een ING-servicepunt. Daarmee is er altijd een plek in de buurt waar klanten terecht kunnen voor hun dagelijkse bankzaken én voor ondersteuning om digitaal vaardig te worden om eenvoudige vragen ook zelf online af te kunnen handelen. Daarnaast past de bank haar organisatie rond vermogensadvies aan. Passend bij de klantbehoeften, waar digitalisering ook een steeds grotere rol speelt. Beide bewegingen gaan gepaard met een afname van de werkgelegenheid. Het uitgangspunt is medewerkers van werk naar werk te begeleiden. Dat kan zowel binnen als buiten de bank zijn.

De aanleiding voor deze besluiten is dat steeds meer ING-klanten gebruikmaken van de digitale mogelijkheden om bankzaken te regelen. Op dit moment bankieren 5,3 miljoen klanten via de Mobiel Bankieren App en Mijn ING (actieve gebruikers). De behoefte van klanten om voor het regelen van bankzaken of een adviesgesprek naar het kantoor te gaan, neemt daardoor sterk af.

ING blijft in de buurt

Om die reden verplaatst ING op 69 locaties haar dienstverlening naar een ING-servicepunt in de buurt, meestal een gemakswinkel zoals Primera, The Read Shop en Bruna. Maar tegenwoordig ook naar bijvoorbeeld een bibliotheek.

Steeds meer zaken waarvoor je vroeger een bankkantoor bezocht, zijn tegenwoordig makkelijk digitaal te regelen. Toch is en blijft voor een grote groep klanten persoonlijk contact essentieel en onmisbaar. En dat bieden wij met ons landelijk dekkende netwerk van 380 kantoren en servicepunten.

— Ruud van Dusschoten, CEO ING Nederland

Wanneer er voor klanten in hun buurt iets verandert in de dienstverlening, worden zij daarvan persoonlijk op de hoogte gebracht.

Digitalisering én persoonlijk contact

Van Dusschoten: “Vanwege de coronamaatregelen heeft ING het afgelopen jaar opnieuw meer processen gedigitaliseerd. Zo was het al niet meer nodig om naar een kantoor te komen om een particuliere betaalrekening te openen. Nu hoeft dat ook niet meer om een adres of een mobiel nummer te wijzigen. Klanten kunnen dat tegenwoordig eenvoudig regelen via onze Mobiel Bankieren App of Mijn ING.” Verder zet de bank in op de zogeheten ING-huizen. “Een ING-huis is een innovatief kantoor, waarbij vernieuwing, deskundigheid en gastvrijheid samenkomen. Klanten kunnen hier terecht met al hun vragen over bankzaken en advies om hun financiële doelen en ambities te realiseren”, aldus Van Dusschoten. Op dit moment hebben 15 van de overblijvende kantoren een dergelijke metamorfose ondergaan. In de komende jaren worden de overige kantoren verbouwd tot ING-huis. In totaal zijn er dan 59 ING-huizen.

Vermogensadvies

ING ziet bij haar klanten ook een verandering in gedrag en verwachting als het gaat om financieel advies, zoals bij vermogensopbouw. Klanten vinden zelf eerst digitaal hun weg en willen persoonlijk advies van een specialist op de plaats en de tijd dat het hen uitkomt.

Voerden we voor de coronacrisis wekelijks enkele tientallen beeldgesprekken met onze klanten, tegenwoordig voeren we wekelijks 2.600 adviesgesprekken op afstand. Klanten geven positieve feedback over hun ervaringen met advies op afstand, deels omdat ze 's avonds of op zaterdag sessies met onze deskundige adviseurs kunnen boeken. Ze verwachten ook meer van deze digitale service. Daarom investeert ING daar ook in, evenals in de verdere ontwikkeling van het vakmanschap van onze financieel adviseurs. Om die reden herstructureren we dan ook onze organisatie rond vermogensadvies.

— Ruud van Dusschoten, CEO ING Nederland

Van werk naar werk

Beide bewegingen hebben helaas personele gevolgen. De kantorenorganisatie neemt af met 240 fte's en de adviesrijke bedrijfsonderdelen met 200 fte's. Het uitgangspunt is medewerkers zoveel mogelijk van werk naar werk te begeleiden. Intern kan dat bij teams waar vacatures zijn. Extern zet de bank in op haar netwerk om ING'ers mogelijk te plaatsen in sectoren waar een tekort aan personeel is. Een deel van de contracten van collega's met een tijdelijke overeenkomst, zal niet worden verlengd. En ING verwacht tot slot dat een aantal collega's gebruik zal maken van de vrijwillige vertrekregeling.



ING