

NOTA DE PRENSA

Madrid, 28 de noviembre de 2011

Es parte del plan de apertura de 25 oficinas propias en las principales ciudades

ING DIRECT abre una nueva oficina en Bilbao

- **Esta oficina, ubicada en la calle Alameda de Mazarredo nº 7, es innovadora y está pensada para ofrecer la mejor experiencia de cliente**
- **ING DIRECT cuenta en el País Vasco con más de 85.000 clientes y gestiona fondos por más de 1.000 millones de euros**

ING DIRECT, el mayor banco directo del mundo, ha abierto una nueva oficina en Bilbao. Esta sucursal forma parte de un plan de apertura de [25 oficinas propias](#) en las principales ciudades, que la entidad está realizando en 2011.

La nueva oficina de ING DIRECT en Bilbao se caracteriza por una clara orientación al cliente, tanto por su diseño como por su funcionamiento, y le permitirá elegir la forma de relacionarse con el banco, incluso dentro de la sucursal. Tal y como explica [Daniel Llano, director de la Red de Oficinas de ING DIRECT España](#), *“queremos revolucionar el modelo de oficina bancaria. Nuestro modelo de oficina no existe en el mercado local y es completamente diferencial porque está pensado por y desde el cliente”*.

Gracias a esta nueva sucursal, los ciudadanos de Bilbao podrán conocer más de cerca los productos con el asesoramiento de profesionales, entregar documentación, utilizar los cajeros y el servicio de efectivo y, por supuesto, tener la experiencia de los valores de la marca.

Así, la nueva oficina cuenta con un gestor automático de turnos para evitar las colas, terminales con conexión a Internet y teléfonos para contactar con el banco. Elementos como las mesas circulares para atender a los clientes de tú a tú y de forma cercana, las pantallas giratorias que les permiten ver la información cuando estén siendo atendidos o canales de entretenimiento para la espera, garantizan una excelente experiencia de cliente.

“Sabemos que nuestros clientes aprecian la eficacia, la rapidez y la comodidad cuando tratan con nosotros, pero también la cercanía, la transparencia y la amabilidad, y eso es lo que van a encontrar en nuestras oficinas, un claro reflejo de nuestra forma distinta de hacer banca”, señala Daniel Llano.

Asimismo, dentro de la nueva sucursal hay cajeros exclusivos para clientes que permiten realizar disposiciones y también ingresos de efectivo de forma rápida y sencilla sin necesidad de utilizar la tarjeta. Y por supuesto, también cuentan con cajeros exteriores de la red 4B con todos los servicios habituales.

ING DIRECT ha decidido sumar esta red de oficinas a sus anteriores canales, teléfono e Internet, con el objetivo principal de ofrecer a los clientes atención presencial en aquellos momentos en los que precisen de un mayor asesoramiento.

Con todo, el modelo de banca eficiente de ING DIRECT sigue siendo el mismo, ya que sus clientes operan mayoritariamente a través del teléfono e Internet, y sólo el 1% de las transacciones se realizan en oficinas.

Penetración del banco en el País Vasco

ING DIRECT cuenta en el País Vasco con más de 80.000 clientes, cifra que ha crecido en más de un 4% en el primer semestre de 2011, y gestiona más de 1.000 millones de euros en fondos totales, lo que la sitúa como la 5ª región en términos de balance para la entidad. En concreto, en Vizcaya la entidad gestiona fondos por valor de 677 millones de euros y tiene más de 50.000 clientes, lo que supone que en Vizcaya 1 de cada 10 hogares es cliente de ING DIRECT.

Además, destaca que el 20% de los clientes totales del País Vasco tiene a ING DIRECT como su banco principal con el que opera a diario a través de la cuenta Nómina.

Sobre ING:

ING es una entidad financiera de origen holandés que ofrece servicios de banca, seguros y gestión de activos a más de 85 millones de clientes privados, empresariales e institucionales en 40 países del mundo. ING cuenta con una plantilla de más de 100.000 profesionales y comprende un amplio grupo de importantes empresas que sirven a sus clientes bajo la marca ING.

Por su parte, ING DIRECT es el mayor banco directo del mundo y líder absoluto del mercado español. El banco cuenta con más de 24,1 millones de clientes a nivel mundial, de los que más de 2,35 millones pertenecen a ING DIRECT España.

ING DIRECT es el ["Banco más recomendado y mejor valorado por sus clientes en 2011"](#), por cuarto año consecutivo, según un estudio independiente realizado por el Instituto de Investigación de Mercados TNS en España.