

ING DIRECT abre una nueva oficina en Santander

30 de marzo de 2011

Esta oficina, ubicada en la calle San Fernando, 24, es innovadora y está pensada para ofrecer la mejor experiencia de cliente

La entidad cuenta con 29.568 clientes en Cantabria

ING DIRECT, el mayor banco directo del mundo, inaugura hoy una oficina en Santander. Esta sucursal es la primera en la capital dentro de un plan de apertura de 25 oficinas propias en las principales ciudades españolas que la entidad realizará a lo largo del primer semestre de este año.

La nueva oficina de ING DIRECT en Santander 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 español y es completamente diferencial porque está pensado por y desde el cliente”.

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

Habrán 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 cuenta 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 Cantabria

Cantabria es uno de los mercados estratégicos para ING DIRECT en nuestro país. El banco gestiona fondos por más de 323 millones de euros en la Comunidad Autónoma y cuenta aquí con más de 29.500 clientes, de los que el 42% se encuentran en Santander.

Así, 1 de cada 10 hogares de Cantabria ya es cliente de ING DIRECT. Además, cerca de 5.500 clientes del banco tienen contratada la cuenta NÓMINA, lo que significa que cuentan ya con ING DIRECT como su banco principal para las gestiones del día a día.