

## ING: 20 años liderando la revolución de la banca española

- Según el informe “ING | Dos décadas de contribución a la sociedad española”, elaborado por PwC, la entidad ha jugado un papel disruptor en el sector bancario español, siendo uno de los primeros bancos en poner el foco en el cliente y en eliminar las comisiones.
- El banco, pionero en un modelo de relación de banca directa y digital, ha pasado de tener 200.000 clientes a casi 4 millones a través de un crecimiento orgánico con una gama completa de productos.
- En 20 años ING ha abonado a sus clientes más de 4.300 millones de euros y ha ayudado a financiar la compra de más de 185.000 viviendas y 900.000 proyectos personales.
- En 2018 la entidad ha aportado al PIB nacional 2.751 millones de euros, generando 33.800 puestos de trabajo.

ING ha celebrado su vigésimo aniversario en España con la presentación del estudio “ING | Dos décadas de contribución a la sociedad española”, elaborado por PwC. En él se analiza la contribución del banco a la sociedad española en estos 20 años, así como el desarrollo de su actividad en España y su papel disruptor dentro del sector bancario.

Desde su llegada a nuestro país, ING ha mantenido la estrategia de situar al cliente en el centro de todas sus decisiones, lo que le ha permitido crecer de manera orgánica, pasando de ser el banco del ahorro hasta convertirse en una entidad completa capaz de dar respuesta a todas las necesidades financieras. A través de un modelo de relación pionero de banca directa y digital, ING cuenta en la actualidad con cerca de cuatro millones de clientes, desde los más de 200.000 con los que finalizó el año 2000, y se mantiene como la entidad más recomendada en el mercado español<sup>1</sup>. Esta satisfacción se refleja también en el ratio de reclamaciones que es tres veces inferior al que le correspondería por su cuota de mercado.

César González-Bueno, Consejero Delegado de ING España y Portugal, ha señalado: “estoy muy orgulloso de los 20 años de ING en España. En un contexto de alta competencia, nos hemos convertido en un banco completo que, en muchas ocasiones, ha actuado como catalizador y palanca de cambio del sector español en su conjunto. En el futuro seguiremos manteniendo nuestra estrategia única de situar al cliente en el centro y de evolucionar nuestros productos y canales según sus necesidades. Estoy seguro de que continuaremos ayudando a los españoles cuándo, cómo y desde dónde lo necesiten, siempre fieles a nuestro ADN y nuestra máxima de cumplir lo que prometemos”.

### Rompiendo el mercado con el cliente en el centro

Gracias al foco continuo en el cliente y unos costes menores por su operativa a través de canales no presenciales, ING ha reinventado la forma de hacer banca. De este modo, durante sus 20 años en España ha ofrecido históricamente mayores rentabilidades al ahorro, unas condiciones de financiación competitivas y, todo ello, con una oferta sin comisiones. Desde la introducción

<sup>1</sup> Fuente: Estudio EMO Insights International

de la primera cuenta sin comisiones en España – Cuenta NARANJA – hasta su actual propuesta de hipotecas – filosofía de 0 comisiones desde 2003 – e inversión<sup>2</sup> – una comisión de menos de la mitad de la media –, la entidad sigue cuestionando el status quo de los productos bancarios tradicionales.

Según el estudio de PwC, en un año un cliente de ING se ahorra más de 100 euros en comisiones de su cuenta transaccional y de sus tarjetas. Por su parte, los clientes que han acompañado a la entidad desde sus inicios han podido ahorrarse más de 3.000 euros solo por comisiones en cuentas de ahorro, nómina y tarjetas asociadas.

Por otro lado, en estos 20 años ING ha abonado a sus clientes más de 4.300 millones de euros en concepto de remuneración por cuentas, depósitos a la vista y promociones, y ha ayudado a financiar la compra de más de 185.000 viviendas y 900.000 proyectos personales a través de la Hipoteca NARANJA y el Préstamo NARANJA, respectivamente. En la actualidad, una de cada diez hipotecas que se conceden en España es de ING (9,4% de cuota de nueva producción) y en préstamos la entidad ha alcanzado una cuota de alrededor del 6% de nueva producción.

Desde sus inicios, los productos de ING han respondido a tres características principales: sencillez, transparencia y bajas comisiones. En esta línea, la entidad se ha caracterizado por desarrollar una comunicación cercana, clara, didáctica, novedosa y que sea sencilla, rápida y fácilmente comprensible.

### **Un nuevo modelo de relación inmediato y accesible**

Más allá de los productos, ING también ha marcado la diferencia en el canal. Actualmente, el sector bancario se encuentra en plena transformación digital. Sin embargo, ING ha realizado este camino desde hace 20 años: apostó por un modelo no presencial a través del teléfono y un año después de su entrada ya operaba como un banco online. En 2011 lanzó su primera App móvil y en 2014 se convirtió en un banco 100% digital, que consiguió tener disponibles las mismas funcionalidades en cualquiera de sus canales.

Mientras que en 2017, la media de usuarios de banca digital en España era de un 44,4%<sup>3</sup>, ING ya había alcanzado esta cuota mucho antes y al cierre de 2017 era ya de un 95%. Actualmente, un cliente de la entidad naranja accede de media cada dos días a su aplicación, generando más de treinta millones de interacciones digitales al mes, de las cuales aproximadamente el 80% las realiza directamente desde el móvil.

Con este modelo, el banco ha permitido a sus clientes realizar operaciones financieras en cualquier momento, en cualquier lugar y de forma inmediata. El camino de la innovación lo siguen marcando sus clientes y, por ejemplo, hoy en día es una de las pocas entidades que ofrece la posibilidad de contratar una hipoteca íntegramente a través del teléfono móvil.

### **Sostenibilidad financiera y papel clave en la sociedad española**

A pesar de su estrategia disruptora, el modelo de negocio de ING se ha desarrollado de manera sostenible. Con una rentabilidad sobre fondos propios (ROE) del 13,1% a cierre de 2018, una cifra superior en casi 6 puntos a la media del consolidado de entidades españolas y una tasa de morosidad seis veces más baja que el sector.

Gracias a su papel innovador y al crecimiento registrado, ING juega en la actualidad un papel relevante en la sociedad española. En 2018 ha generado más de 5.400 puestos de trabajo, de los cuales 1.400 son creados de forma directa y 4.000 restantes de forma indirecta. Además, el talento femenino ha sido clave: en el primer Comité de Dirección en 1999 más de la mitad del total de miembros eran mujeres, a día de hoy, el 42% de los puestos directivos están ocupados

---

<sup>2</sup> Comisión de los fondos de fondos de Inversión Naranja+ (comisión del 0,99%, menos de la mitad de la media de los fondos disponibles en el mercado español)

<sup>3</sup> Fuente: según datos de un estudio del Grupo Inmark

por mujeres. La plantilla cuenta con profesionales de más de 30 nacionalidades y el banco ha sido pionero en la adopción de medidas de conciliación laboral y metodologías de trabajo ágiles.

Si tenemos en cuenta la financiación concedida, por cada millón de euros se generan 13 empleos en la economía española. El impacto socioeconómico (actividad corporativa y financiación concedida) se traduce en que de cada euro que ING ha generado de forma directa se convierte en 1,6 euros de contribución total a la economía nacional; y cada euro de beneficio de la entidad se transforma en 4,7 euros de riqueza nacional. Además, su aportación total al PIB en 2018 ha sido de 2.751 millones de euros y al empleo de 33.800 puestos de trabajo. Finalmente, su aportación fiscal fue de 154 millones de euros.

## Contacto de prensa

Marta Sierra

618 57 89 26

[marta.sierra.quevedo@ing.com](mailto:marta.sierra.quevedo@ing.com)



[@ING\\_es\\_Actualidad](#)

### Sobre ING

ING es una institución financiera global con fuerte presencia europea, que ofrece servicios bancarios a través de ING Bank. El propósito de ING Bank es capacitar a las personas a mantenerse un paso por delante en la vida y en los negocios. Los más de 52.000 empleados de ING Bank ofrecen servicios de banca retail y wholesale a clientes en más de 40 países.

Las acciones de ING Group cotizan (en forma de certificados de depósito) en las bolsas de Ámsterdam (INGA NA, ING.AS), Bruselas y Nueva York (ADRs: ING US, ING.N).

La Sostenibilidad es una parte integral de la estrategia corporativa de ING, prueba de ello es la inclusión de las acciones de ING Group en el índice FTSE4Good y Dow Jones Sustainability (europeo y mundial), donde la entidad se encuentra entre los líderes del sector bancario.