

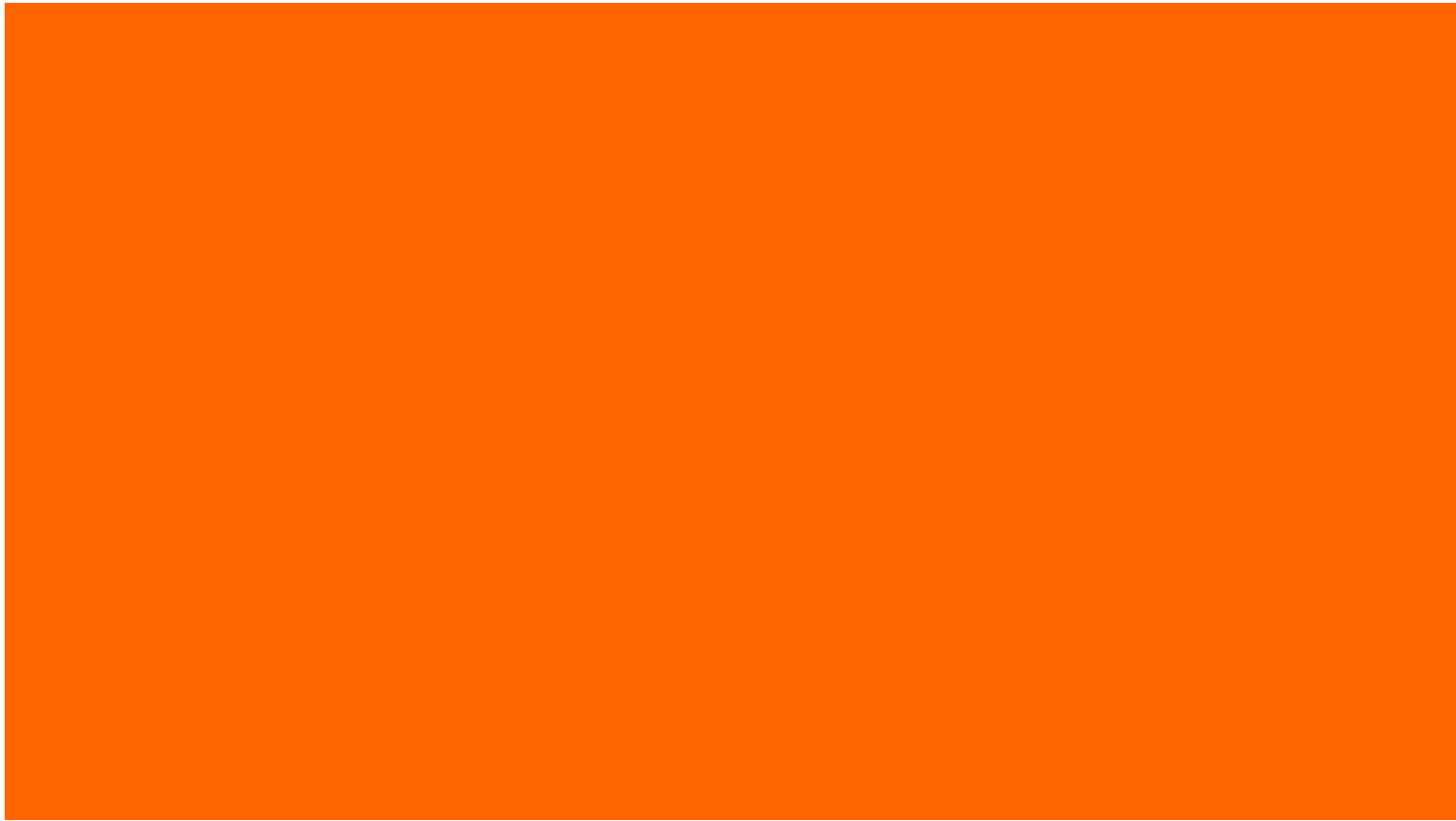


ING

Hans Hagenars, directielid ING Retail Nederland

Amsterdam, 3 juni 2010





Nog maar anderhalf jaar geleden...

fd. **weekend**
het financieledagblad

KREDIETCRISIS
Schuilen voor de storm 3 Geldmarkt uitgestorven 7
Alles over lease 8 Commentaar 11

Zaterdag 11 oktober 2008 | 24 pagina's | nr. 240

Vrije val

303,10

Totale vermindering beurswaarde AEX afgelopen 3 weken € 123 mrd

- Koersen Damrak dit jaar gehalveerd
- Wereldwijd verdampt deze week \$ 6200 mrd
- Balkenende: 'Beurskoers banken niet reëel'
- Angst voor diepe recessie

Pensioenreus zakt door buffer

De oplossing
Markten hopen op politiek mirakel

VRDEMM
DINOCT investeren!

CRISIS
Wat is er aan de hand?

ECONOMIE

ING heft Postbank op

Nog twee jaar en de Postbank is verleden tijd. De 7,5 miljoen rekeninghouders behouden wel gewoon hun rekeningnummer, verzekert moederbedrijf ING.

THE WALL STREET JOURNAL

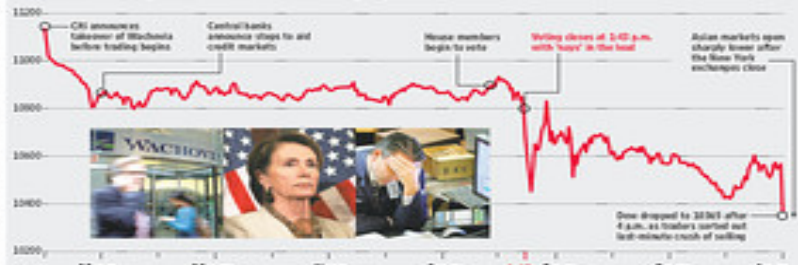
TUESDAY, SEPTEMBER 30, 2008 • VOL. CXXII NO. 11

USA 2008-09 • FTSE 100 5714.88 • NASDAQ 2198.72 • DAX 3888.02 • CAC 3478.12 • NYSE 11.94 • EUR/USD 1.3741 • GBP/USD 1.8711 • USD/JPY 110.11 • AUD/USD 0.8111 • NZD/USD 0.6111 • CAD/USD 0.7111 • CHF/USD 0.7111 • SEK/USD 11.11 • NOK/USD 11.11 • S&P 500 1111.11

Bailout Plan Rejected, Markets Plunge, Forcing New Scramble to Solve Crisis

By GUY LORIC, DANIEL FRIEDMAN, AND CHRIS DEWITT

Down 777.68 points The tale of the Dow's largest point loss on record



Het antwoord van ING: Back-to-Basics

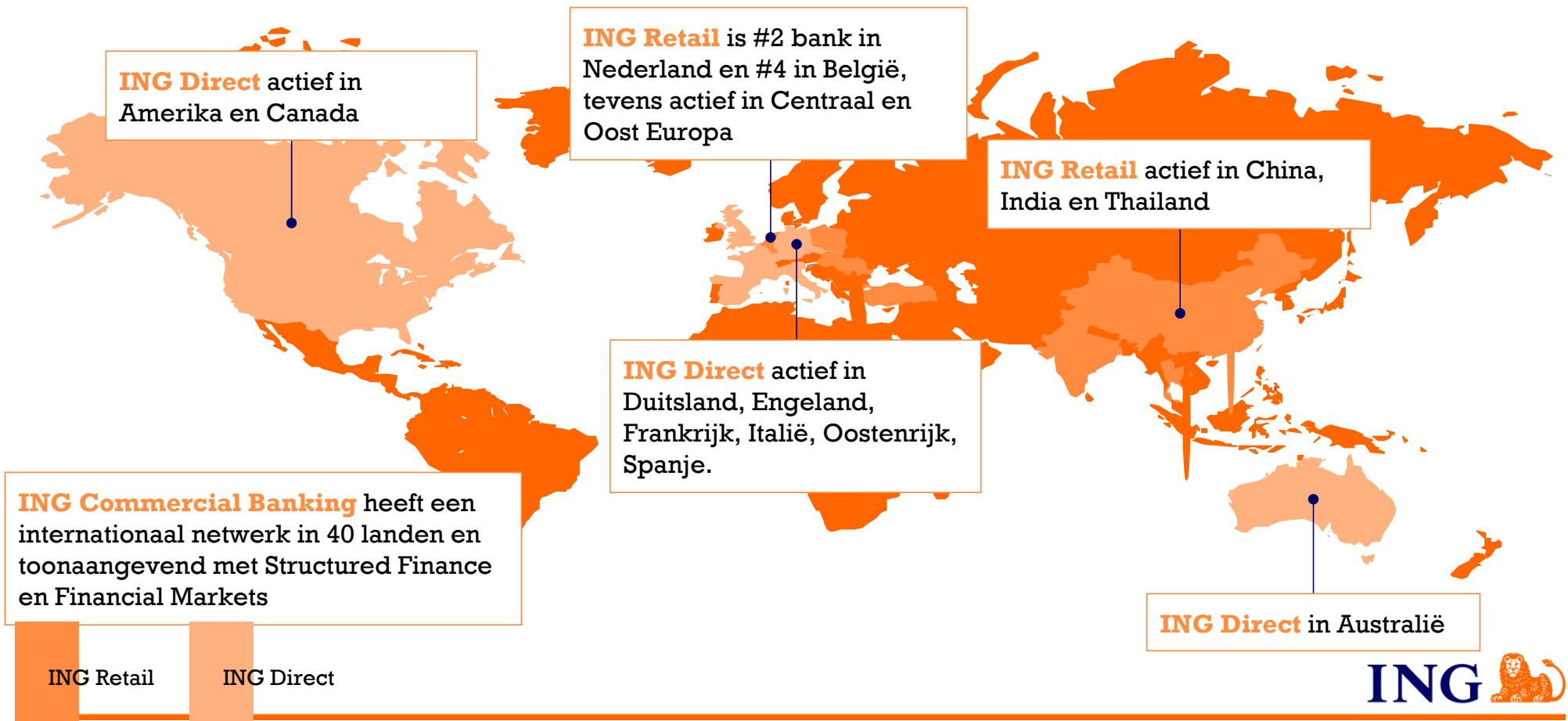
Klant centraal

**Eenvoudiger
producten,
minder risico's**



**Simpeler
organisatie**

ING is en blijft een grote internationale speler



ING in Nederland: Integratie Postbank en ING Bank

Uitgangspunten nieuwe ING

- Klant centraal
- Gemak
- Deskundigheid
- Waar voor je geld

Toenemende waardering van onze klanten voor de nieuwe ING

Oud-Postbankklanten positief over ING-kantoren en deskundig face-to-face contact

Ondernemers waarderen *lean & mean* concept: concurrerende tarieven en hoog serviceniveau

Externe onderzoeken naar merk en imago tonen opmars ING

Waarden

Gemak

Internet-based
TIM
Scherpe tarieven
Hypotheek rentewekker
Kantoren open op koopavond en zaterdag

Deskundigheid

Financiële Informatie Avonden
Gespecialiseerde adviseurs voor pensioenen, beleggen en hypotheek
Economisch Bureau

Sympathie

Net Promotor Score
Hypotheek Hulp
RentePunten
Tone of voice
Sponsoring Oranje

Conventies doorbreken



Banken zijn star en bureaucratisch:

Klanten zoeken een bank die zaken anders doet en echte service biedt. De ideale bank is flexibel en modern: een bank die erop gericht is om geldzaken **makkelijker te maken**.



Banken doen vooral waar ze zelf beter van worden:

Klanten zoeken de ideale bank die haar kennis en deskundigheid toegankelijk maakt en deze actief inzet voor klanten: **deskundigheid delen**

Do's financiële marketing

- 1** Luister echt naar wat de klant wil en maak op basis hiervan keuzes
- 2** Stel jezelf altijd de vraag of je de klant voldoende aan je bindt
- 3** Durf bestaande conventies te doorbreken > durf te veranderen!!!!

Op weg naar Oranje succes!!!

