

ING Bank România, semestrul întâi: creștere organică, inovație, adopție digitală ridicată și finanțarea celui mai important proiect de economie circulară din România



Soluții noi în Home'Bank și accentuarea preferințelor digitale ale clienților

Accentul pus pe digitalizare și îmbunătățirea constantă a experienței clientului se reflectă direct în indicatorii privind utilizarea serviciului ING Home'Bank destinat persoanelor fizice. Astfel, în primul semestru din 2023, logările în aplicație au crescut cu 17% (vs. S1 2022), iar numărul plăților inițiate din Home'Bank a fost cu 20% mai mare față de aceeași perioadă a anului trecut. Totodată, la finalul primelor 6 luni, aproximativ 81% dintre clienții activi persoane fizice foloseau aplicația Home'Bank aproape zilnic (vs. 77% în S1 2022), iar 88% dintre aceștia utilizau exclusiv telefonul mobil pentru a face banking (vs. 83% în S1 2022).

Banca a continuat să introducă funcționalități noi în Home'Bank și să le îmbunătățească pe cele existente. Pe lângă plățile instant introduse în luna martie, utilizatorii Home'Bank pot acum vedea unde și-au salvat datele cardurilor în mediul online, ceea ce îmbunătățește și securitatea conturilor. Este o facilitate extrem de utilă, lansată la finalul primului semestru, care asigură o gestionare prudentă și eficientă a accesului comercianților (care folosesc tokenizarea pentru salvarea datelor cardului) la datele de card. În cazul în care nu mai doresc să efectueze plăți către aceste site-uri sau aplicații, clienții ING pot șterge ușor, direct din Home'Bank, token-ul asociat respectivelor comercianți.

Plata cu cardul a câștigat și mai mult teren în rândul clienților persoane fizice ai băncii, care folosesc acest mijloc de plată atât la cumpăraturile în magazine (la POS), cât și în mediul online (e-commerce). În primele 6 luni ale anului, volumul sumelor tranzacționate cu cardul la POS sau online a reprezentat cca. 60% din volumul total al tranzacțiilor cu cardul realizate de către clienții băncii. Totodată, aproximativ jumătate dintre tranzacțiile contactless au fost efectuate prin carduri înrolate în aplicații tip wallet, ceea ce dovedește încă o dată aplecarea către digital a clienților ING.

În același timp, au fost aduse îmbunătățiri soluției ING SoftPOS, destinate clienților business care folosesc acest produs inovator de acceptare a plăților cu cardul, care transformă dispozitivul mobil Android într-un POS. Soluția este în prezent utilizată de aproximativ 1 din 4 clienți ING cu POS. În primul semestru, serviciul a depășit borney de 2.600 de terminale active și 120.000 tranzacții efectuate lunar, volumele tranzacționate fiind în creștere.

“În prima jumătate a anului, ne-am continuat parcursul pozitiv, ajungând la 1,73 milioane de clienți activi – persoane fizice și juridice – în timp ce am crescut mai departe portofoliul de credite și depozite al bancii noastre. Indicatorii de adopție digitală sunt în continua creștere și demonstrează zi de zi interesul clienților noștri pentru serviciile și produsele digitale. De remarcat că rata creditelor neperformante a rămas la un nivel foarte scăzut, în jurul valorii de 3%, chiar și în contextul inflației și al ratelor de dobândă mai ridicate, ceea ce atestă soliditatea portofoliului nostru de credite, precum și maturitatea financiară a clienților noștri.

Suntem hotărâți să facem diferență și în domeniul sustenabilității, continuând să acordăm finanțări care încurajează tranziția clienților noștri către o economie verde. De altfel, banca noastră a devenit finanțator unic al Sistemului de Garanție-Returnare implementat de RetuRO, cel mai important proiect de economie circulară la nivel național și al doilea ca amploare din Europa, cu implicații importante în dezvoltarea durabilă a României.

Punem nevoile și experiența clienților în centrul activității noastre. În primele șase luni ale anului, clienții noștri au continuat să plaseze ING pe prima poziție în România din perspectiva Net Promoter Score (NPS), în rândul principalilor competitori din sistemul bancar, conform unui studiu derulat de către MetrixLab. Este o reconfirmare a faptului că abordarea pro-client se simte și este apreciată. Suntem mereu alături de clienții noștri, pe care vrem să-i sprijinim să fie cu un pas în față, în viața și în afaceri.”

Mihaela Bîtu - CEO ING Bank România

Indicatori cheie S1 2023 (comparativ cu S1 2022)*

Venituri totale	Depozite atrase	Costuri cu provizioane
1,63	54,32	35
miliarde lei	miliarde lei	milioane lei
(+15%)	(+5%)	(-67%)
Profit net	Portofoliu credite brute	Active totale
0,75	37,73	63,16
miliarde lei	miliarde lei	miliarde lei
(+29%)	(+3%)	(+5%)

**Rezultate financiare bazate pe raportarea FINREP, în conformitate cu Ordinul BNR nr.10/2017 pentru aprobarea Normelor metodologice privind întocmirea raportărilor periodice cuprinzând informații statistice de natură financiar-contabilă, aplicabile sucursalelor din România ale instituțiilor de credit din alte state membre, cu modificările și completările ulterioare*

Parteneri pentru dezvoltarea economiei

La începutul acestui an, grupul ING a fost unul dintre cei cinci aranșori pentru suma de 3,99 miliarde dolari atrasa pentru obligațiuni emise de catre Guvernul României, prin Ministerul Finanțelor, la prima ieșire pe piețele externe din acest an. Tranzacția a fost executata în 3 tranșe: o emisiune de 1,24 miliarde de dolari pe 5 ani, de 1,5 miliarde de dolari pe 10 ani și de 1,25 miliarde de dolari pe 30 de ani. Pe lângă valoarea record, aceasta acțiune s-a remarcat prin complexitate, având o componenta de refinanțare a unor obligațiuni mai vechi, și a evidențiat bonitatea României și interesul investitorilor. Totodata, ING Bank România s-a menținut pe primul loc în clasamentul dealerilor primari pe piața internă a titlurilor de stat în primele șase luni din 2023.

Pe segmentul companiilor mari, în primul semestru, grupul ING a sprijinit grupul Digi, unul dintre cei mai importanți operatori telecom din România și din Europa, în aranșarea unei facilități sindicalizate de 250 de milioane de euro, pentru accelerarea planurilor de creștere ale companiei, pe plan local și internațional. Tranzacția a fost condusa de ING din calitate de Coordonator, Aranșor Principal Mandatat și Agent de Facilitate și a fost susținuta de un consorțiu puternic de creditori.

De asemenea, alaturi de un sindicat de banci, ING Bank România a participat la majorarea facilității de credit, până la 220 de milioane de euro, acordata grupului Carmistin, unul dintre principalii jucatori de pe piața agribusiness, pentru dezvoltarea unei noi capacități de procesare a carni.

Iar finanțarea de 426 milioane de lei acordata companiei RetuRO pentru implementarea Sistemului Garanție-Returnare în România a fost cea mai mare finanțare verde pentru ING Bank România, dar și una dintre cele mai importante tranzacții de acest tip acordate până acum la nivel național.

Pe segmentul Business Banking, dedicat microcompaniilor, companiilor mici și mijlocii, ING Bank România sprijina în mod activ mediul de afaceri românesc. Printre finanțările importante în primele 6 luni ale acestui an se numara:

- facilități de credit în valoare de 10 milioane de euro oferite companiei 595° Solutions - subsidiara din Brașov a unui grup german care creeaza, de peste 70 de ani, produse din aluminiu și magneziu pentru sectorul auto, electromobilitate, tehnica medicala și aviație. Cu fondurile primite, compania vizeaza creșterea activității de producție pe piața din România;
- o finanțare de 7 milioane de euro acordata companiei Don Pedro - unul dintre cei mai mari producatori cu acționariat românesc de produse igienico-sanitare din hârtie, cu baza de producție în județul Vâlcea. Prin acest credit, ING a susținut compania Don Pedro pentru achiziția unei hale și extinderea capacității de producție;
- o facilitate de 24 milioane de lei pentru servicii de factoring fara regres pentru Eplus Smart Energy - grup antreprenorial românesc specializat în dezvoltarea, furnizarea și implementarea de solutii de eficientizare energetica pentru companii.

În luna iunie, ING a implementat plățile instant și pentru afaceri mici și mijlocii, în aplicația de internet banking ING Business, dedicata antreprenorilor. În aproximativ 2 săptămâni de la lansare, clienții bancii din segmentul Business Banking au efectuat peste 300.000 de plăți instant prin ING Business, ceea ce arata interesul ridicat pentru noua facilitate. De asemenea, funcționalitățile ING Business au continuat sa fie optimizate pornind de la nevoile

reale ale clienților, pentru a simplifica și mai mult interacțiunea antreprenorilor cu banca. Totodată, rata de adopție a mobile bankingului în rândul clienților din segmentul Business Banking este pe o traiectorie ascendentă, astfel ca în prezent peste 70% dintre autentificarile în ING Business se realizează prin intermediul telefonului mobil.

Angajament pe termen lung în Sustenabilitate

ING Bank România sprijină alegerile sustenabile ale clienților, drum început acum mai bine de un deceniu și accelerat semnificativ în ultimii ani. În prima jumătate a anului, ING a acordat finanțări pe toate liniile sale de business pentru încurajarea tranziției clienților către economia verde. Astfel, banca a alocat peste 19,7 milioane euro pentru a sprijini alegerile mai sustenabile ale clienților persoane fizice, prin credite ipotecare și de nevoi personale (eco-loans). În același timp, ING a mobilizat peste 105 milioane de euro în finanțări dedicate companiilor, suma din care 85,7 milioane de euro (426 milioane de lei) reprezintă pachetul de finanțare destinat companiei RetuRO Sistem Garanție Returnare, pentru implementarea celui mai important proiect de economie circulară la nivel național de până acum. Proiectul vizează recuperarea și reciclarea a peste 7 miliarde de ambalaje anual.

De asemenea, [Platforma de Mediu pentru București](#), programul strategic inițiat de către Fundația Comunitară București împreună cu ING Bank România, a împlinit în această primăvară [un an de la lansare](#). În această perioadă, programul a contribuit la transformarea Capitalei într-un oraș mai bun de trăit prin finanțarea a noua proiecte, un impact asupra a peste 500.000 de beneficiari direcți și indirecti și implicarea unei comunități de peste 100 de stakeholderi.

Banca oferă în prezent soluții adaptate tuturor liniilor de business, pentru a veni în sprijinul celor care vor să aibă un impact social pozitiv și real, în condiții de stabilitate financiară. Compania va continua să investească în proiecte care vizează sănătatea financiară și diminuarea efectelor schimbărilor climatice, cele două direcții strategice locale în domeniul sustenabilității.