

A child's drawing of a rainbow with a smiley face, pinned to a window shutter. The drawing is made of white paper with a hand-painted rainbow arch and a simple blue smiley face below it. It is held in place by two small blue clips on a light-colored wooden shutter. To the left of the shutter is a grey brick wall.

**Human Touch**

*Quanto vale quando cresce l'adozione del digitale?*

**Simona Chiarello**

April 2021



# I Clienti ING hanno nativamente una forte propensione digitale ...

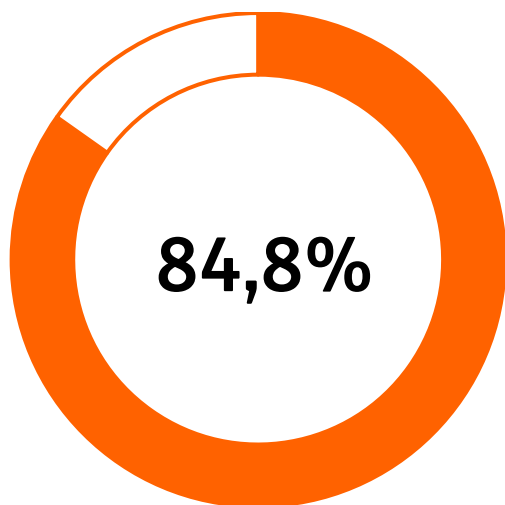


.... La pandemia ha dato un ulteriore boost



... I bisogni e le aspettative dei Clienti stanno cambiando e così anche il loro modo di interagire con la Banca.

# Il primo punto di contatto è digitale



% di Clienti che hanno  
usato i nostri canali digitali  
almeno una volta negli ultimi  
12 mesi



**Login Digitali**

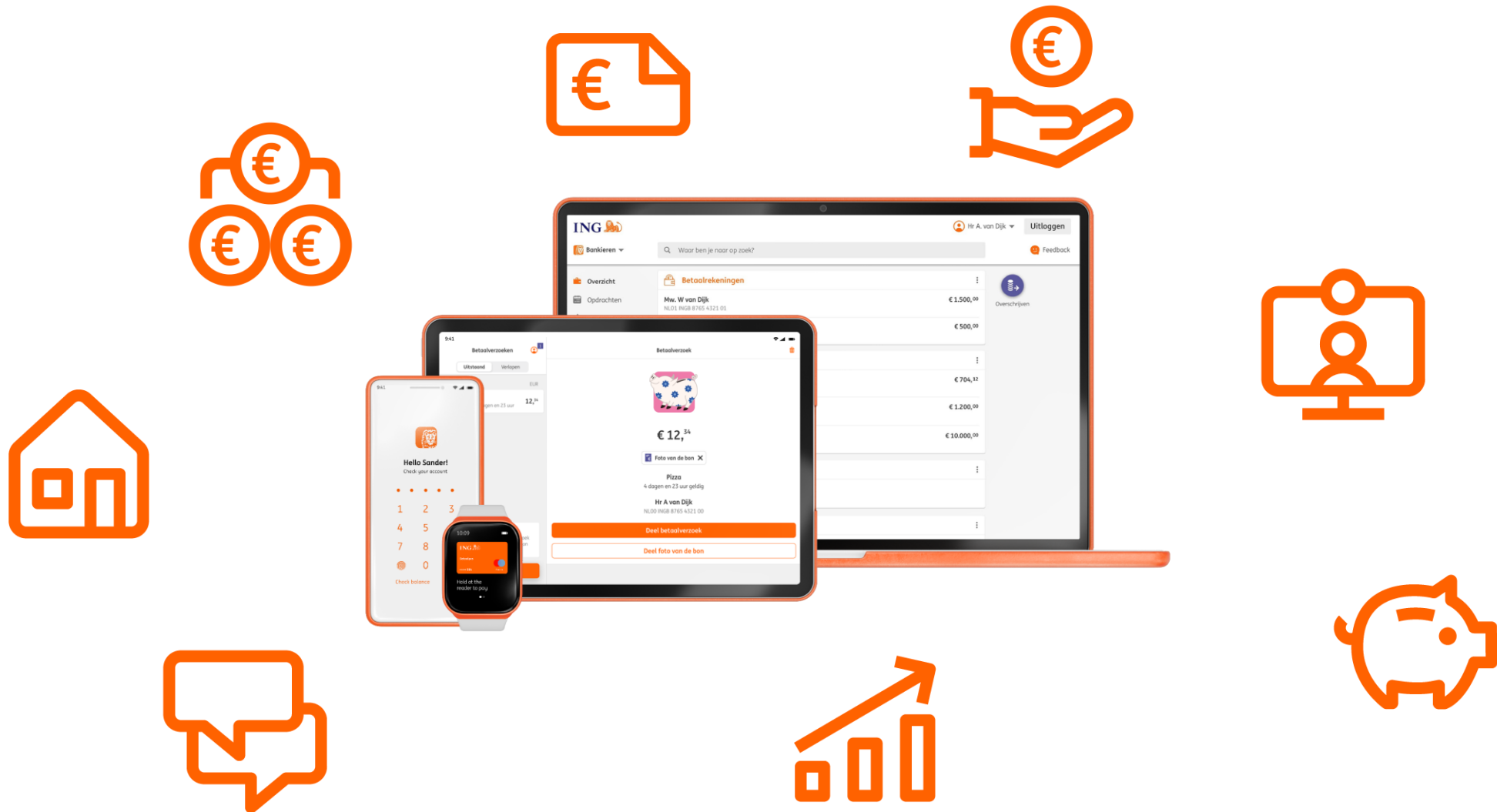
**Clienti Banca Primaria: 151**  
**Altri Clienti : 48**



**Contatti Assistiti**

**Clienti Banca Primaria: 2,6**  
**Altri Clienti: 1,0**

# Attraverso i loro device i Clienti possono operare in piena autonomia





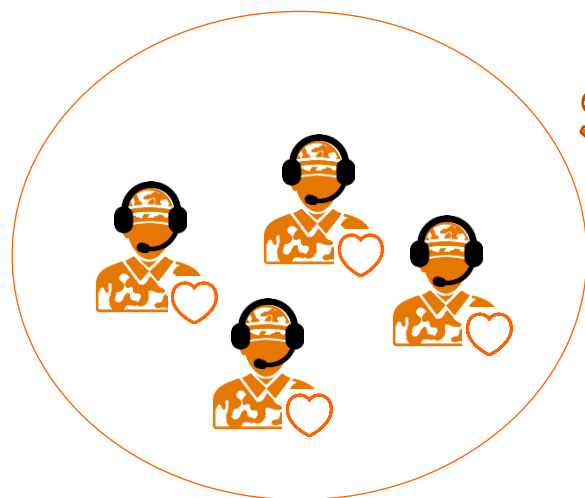
# Ma quando hanno bisogno di aiuto ...



## ... Chiedono a gran voce un'assistenza reale e in grado di risolvere i loro problemi

# Il modello di servizio non può prescindere dal ruolo centrale dell'assistenza umana

Cultura del Servizio



Empowerement

Strumenti



-  **VERSATILE, AGILE & INNOVATIVE**  
Demand innovation and creativity from each other and courage our clients to do so, too
-  **TEAM ABILITY**  
Collaboration and trust, confidence and respect for each member of our team, our customers and partners are essential
-  **CLEAR, TRASPARENT AND EMPATICH COMMUNICATION**  
It all starts with clear, concise communication, which means really listening to our clients.
-  **TRAINING & PREPARATION**  
We believe that successful missions always come back to training. Our team is continually learning and growing, and we encourage and facilitate this for our clients.
-  **FOCUS**  
Our laser focus on the mission at hand and attention to detail are relentless.
-  **THERE'S NO FINISH LINE**  
There's always a new challenge to face and a new goal to accomplish.



**Accountability elevata:** Leader indicano direzione e obiettivi, ma strada per raggiungerli è tracciata da **team multi-disciplinari** con elevate **responsabilità e capacità di decisione**



**Velocità di azione:** richiede **volontà di sperimentare**, e significa **non avere timore di fallire**; se soluzione non funziona si passa a quella successiva ma sempre con un'attenzione quasi ossessiva al servizio





thinkforward

