

Reactie en uitleg spaarbeleid ING

1. Een beperkt en overzichtelijk assortiment van spaarproducten;

Status: Het huidige actief aangeboden aanbod aan spaarproducten van de ING is overzichtelijk met zeven spaarproducten met een variabele rente (incl. de Groeirekening). Het oude assortiment wordt stapsgewijs afgebouwd. Daarnaast zullen te zijner tijd, zoals hierboven al aangegeven, de klanten met een Plus-, Ster-, Leeuw-, Kapitaal-, Rente- of Loyaalrekening naar een van deze zeven rekeningen worden gemigreerd.

2. Alle particuliere spaarproducten zijn voor alle consumenten beschikbaar (mits zij aan de voorwaarden voldoen);

Status: De spaarproducten van de ING zijn voor iedere klant (mits aan de voorwaarden wordt voldaan) beschikbaar via internet, ons telefonische Klantenservice en de ING-kantoren.

3. Klanten die om advies vragen krijgen altijd het spaarproduct aangeboden dat het beste aan hun behoeften voldoet;

Status: Klanten die in het verleden bij de ING, ING Bank of Postbank vroegen om het voor hen best geschikte spaarproduct werd altijd het product aangeboden dat het beste past bij hun behoeften. Wij besteden hier extra aandacht aan in de opleidingsprogramma's voor nieuwe medewerkers bij de ING-kantoren en ons telefonische Klantenservice.

4. Duidelijke communicatie over de spaarrentes, inclusief actierentes en rentewijzigingen;

Status: We hebben op de volgende 3 gebieden wijzigingen doorgevoerd:

A. het verbeteren van het communicatiemateriaal van de ING

Toelichting: Wij hebben nieuw communicatiemateriaal ontwikkeld, getest bij onze klanten en in gebruik genomen. Ook bij alle (vervolg) aanpassingen in ons materiaal betrekken wij onze klanten en verwerken hun feedback voordat we het in gebruik nemen.

B. het nog makkelijker maken om de actuele spaarrentes te raadplegen

Toelichting: Wij hebben het nog makkelijker gemaakt om de actuele spaarrentes te raadplegen. Onze spaarrentes waren al in te zien op het rekeningafschrift, op ING.nl, binnen Mijn ING. Ook konden spaarrentes worden opgevraagd via ons telefonische Klantenservice en de ING-kantoren. Daarnaast is de informatie over actuele spaarrentes op onze internetsite verder uitgebreid en makkelijker benaderbaar gemaakt. Zo zijn op ING.nl de actuele spaarrentes te vinden op de volgende plekken (deze informatie is uiteraard ook beschikbaar via Mijn ING.nl):

- Bij een specifiek spaarproduct, bijvoorbeeld de Toprekening: <http://www.ing.nl/particulier/sparen/sparen-met-variabele-rente/toprekening/index.aspx>

- In het overzicht Actuele spaarrentes: <http://www.ing.nl/particulier/sparen/actuele-spaarrentes/index.aspx>

C. het nog prominenter communiceren over spaarrentewijzigingen.

Toelichting: wijzigingen in de spaarrentes communiceren we nog prominenter. Naast de gebruikelijke advertenties in drie landelijke dagbladen wordt de wijziging gelijktijdig vermeld op de homepage van ING.nl, onze algemene internetpagina 'Sparen', in Mijn ING en op de informatieschermen in onze ING-kantoren. Rentewijzigingen worden altijd drie dagen van tevoren gecommuniceerd.

5. De ontwikkeling van de spaarrentes is gebaseerd op de actuele bewegingen op de geld- en kapitaalmarkt, de opbrengsten van de belegde spaargelden en het gedrag van klanten en concurrenten;

Status: De ING hanteert marktconforme spaartarieven en hanteert geen zogenaamde dakpanstrategie meer.

6. Terughoudendheid bij het introduceren van nieuwe spaarproducten;

Status: Na de start van de nieuwe ING in februari 2009 heeft de ING geen nieuwe spaarproducten geïntroduceerd.

7. Een gematigde bandbreedte tussen het hoogste en het laagste rentetarief in het spaarassortiment, mede op basis van de productvoorwaarden.

Status: Op dit moment is de laagste variabele rente (1,25% d.d. 4 mei 2010 op de Comfortrekening) en de hoogste variabele rente (2,3% d.d. 4 mei 2010 op de Profijt-rekening). In de huidige marktomstandigheden is dit marktconform.