

NET PROMOTER SCORE • SOUTĚŽ O IPAD • NOVÁ TRANŠE GARANCE PLUS • FINANČNÍ VÝSLEDKY

ING MAGAZÍN

MAGAZÍN PRO KLIENTY ING POJIŠŤOVNY

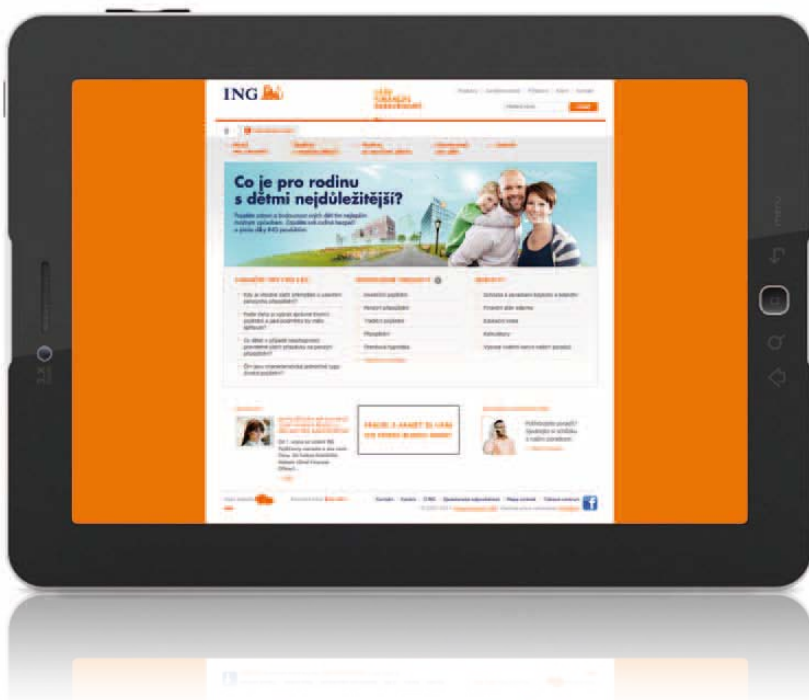
číslo 7
podzim 2011

ING ProAktiv Start

Jsme první na trhu
s rizikovým životním pojištěním on-line



ING 



Úvodník

Vážení přátelé,

léto je u konce a všem nám začíná obvyklý kolotoč povinností. Přestože čas prázdnin bývá zpravidla lehce „okurkovou sezonou“, chtěli bychom vám ukázat, že jsme se činili i době dovolených. Začneme horkými novinkami, na které jsme (domníváme se, že právem) pyšní. Na začátku školního roku jsme uvedli na trh zbrusu nový a převratný způsob sjednávání pojištění přes internet; on-line pojištění ING ProAktiv. Mezi jeho největší výhody patří komfortní vyřízení z domova během pár minut a žádné papírování. Protože většina z nás neustále bojuje s časem, přijde tato inovace vhod. Vylepšení se také dočkalo vámi velice oblíbené investiční pojištění Garance Plus. Neméně nás potěšilo obsazení 3. příčky ve finanční soutěži Zlaté euro, která objektivním způsobem porovnává jednotlivé produkty na trhu.

Představíme vám projekt s tajuplným názvem Net Promoter Score, který je pro firmy obecně velmi důležitým nástrojem pro získávání zpětné vazby od klientů. Díky tomuto projektu vlastně, zjednodušeně řečeno, zjistíme, co se vám na nás líbí a co byste si naopak přáli změnit.

Dalším zajímavým projektem byl průzkum finanční gramotnosti mezi populací na třech kontinentech. V článku o ING studii finančních znalostí se dozvíte, co všechno takový průzkum obsahuje a také si budete moci udělat svůj FQ test a vyhrát iPad. Krátce se podíváme na hospodářské výsledky pojišťovací části ING ve druhém kvartálu.

Na závěr se v rozhovoru s odborníkem na slovo vzatým Jiřím Rusnokem podíváme na nově schválenou penzijní reformu.

Přejeme si, aby vám nasbíraná letní energie vydržela i v hektickém poprázdninovém období a doufáme, že vám informace v tomto čísle udělají radost. Jako nám.

Hezký podzim!

Tým ING Magazínu

3

Zajímá nás, co si myslíte
Představujeme Net Promoter Score

3

Osmá tranše ING Garance Plus
Nově ve spolupráci s GE Money Bank

4

Otestujte si své finanční znalosti
a vyhrajte iPad od ING Pojišťovny!
Navštivte stránku → www.ingpojistovna.cz/financi-sebevedomi a nechte si změřit své FQ.

4

ING ProAktiv Start
První on-line životní pojištění na trhu

5

Finanční výsledky ING Pojišťovny
Pojišťovací část ING ČR dosáhla ve druhém
čtvrtletí 2011 čistého zisku ve výši 613 milionů

5

ING Penzijní fond bodoval
v soutěži Zlaté Euro

6

O atraktivitě třetího pilíře není pochyb
Rozhovor s Jiřím Rusnokem

ING Magazín

podzim 2011 • číslo 7
klientská linka: 844 444 480

→ www.ingpojistovna.cz/tiskove-centrum/ing-magazin

Net Promoter Score – zajímá nás, co si myslíte

Každý by někdy rád věděl, co si o něm druzí myslí. Člověk se mnohdy vnímá pouze ze subjektivního hlediska a jako každý je přesvědčen o správnosti svých kroků. Někdy ovšem může dojít k překvapivému zjištění.

Rádi bychom vám představili metodu nazvanou Net Promoter Score (dále jen NPS), která se obecně užívá v mnoha oblastech obchodu a prodeje. Slouží ke zjišťování „emoční loajality“ zákazníka, což přeneseně znamená, že zkoumá citový vztah zákazníka k firmě – jestli je mu příjemné jednání s pracovníky firmy, jestli má dobrý pocit z provedeného obchodu, zda se rád vrátí apod. Tato zjištění jsou velmi cenná, protože nám jasně ukazují směr, kterým se vydat, pokud chceme nadále zdokonalovat naše služby. Metoda NPS se praktikuje formou interne-

tového dotazníku, který klient obdrží e-mailem bezprostředně po kontaktu s námi. Ať už se jedná o přímý kontakt s finančním poradcem nebo pracovníkem call centra, je klient vyzván, aby v několika bodech ohodnotil spokojenost s našimi službami. Vzhledem k tomu, že většinu nových klientů získáváme na základě referencí, je pro nás tato zpětná vazba velice důležitá.

Česká republika a Slovensko jsou v rámci ING Group poslední evropskou destinací, která se do iniciativy NPS zapojí. Díky předchozím zkušenostem z ostatních zemí tak máme jistou konkurenční výhodu. Ačkoli se může zdát, že se prostřednictvím této metody „známkuji“ naše služby, není tomu tak. Je dobré si uvědomit, že NPS není o skóre, ale o dalším růstu a zdokonalování, kterého prostřednictvím NPS můžeme dosáhnout.



Chtěli bychom poděkovat všem, kteří se do projektu NPS zapojili a věnovali svůj čas vyplnění on-line dotazníku. Právě díky vaší účasti může NPS přinést ty správné výsledky.

Garance Plus garantuje návratnost vkladu a možnost zhodnocení až 40 %

ING Pojišťovna opět nabízí oblíbené životní pojištění Garance Plus, se kterým mohou zájemci výhodně a hlavně bezpečně zhodnocovat své finance. Toto jednorázově placené životní pojištění garantuje 100% návratnost počáteční hodnoty investice a výnosy až 40 % vkladu po 5 letech. Novinkou je možnost sjednat si Garanci Plus také na všech pobočkách GE Money Bank, kterých je po celé České republice 246.

Garance Plus zcela splňuje nároky konzervativního investora, který se jen nerad vystavuje většímu riziku a zároveň chce určitou část investice věnovat na svou pojistnou ochranu. Na rozdíl od předešlých tranší je tentokrát výnos vázán na výkonnost koše 10 komodit. ING tak chce vyjít vstříc všem, kteří chtějí vyšší zhodnocení, ale nemají dostatek zkušeností s přímými investicemi.

„Klienti si stále více uvědomují význam životního pojištění jako finanční ochrany svých blízkých při nenadálých událostech. Hledají však také možnosti, jak zhodnotit své peněžní prostředky jen s minimálními riziky. A Garance Plus je přesně ta ideální kombinace zabezpečení a investic,“ uvedl Dušan Quis, generální ředitel obchodu ING Pojišťovny ČR a SR.

Upisovací období, tedy tzv. tranše, potrvá od 12. září do 18. listopadu 2011.

VELKOU VÝHODOU GARANCE PLUS...

...je její jednoduchost. Klient zaplatí pojistné na celé pětileté období najednou, díky čemuž mu odpadne povinnost starat se o pravidelné platby pojistného. A k jeho uzavření – na rozdíl od jiných pojistných produktů – nepotřebuje ani posouzení zdravotního stavu.

→ [Více informací o nové tranši najdete zde](#)



GARANCE PLUS – 8. upisovací období

- » garance 100% návratnosti počáteční hodnoty investice
- » výnos až 40 % počáteční hodnoty investice
- » pětileté pojistné období
- » zajištění vkladu proti měnovým rizikům
- » bez nutnosti zkoumání zdravotního stavu
- » široká distribuční síť: interní síť finančních poradců (cca 700), ING Oranžový dům v Praze na Andělu, všechny pobočky GE Money Bank (246)

Garanci Plus lze sjednat od 12. září do 18. listopadu 2011.

Otestujte si své finanční znalosti a vyhrajte iPad od ING Pojišťovny



Pomáhat klientům při řízení jejich finanční budoucnosti je dlouhodobě jedním z poslání společnosti ING. Pro své zákazníky jsme úspěšně spustili vzdělávací programy na různá finanční témata. Základem pro tyto aktivity byla realizace globálního výzkumu prostřednictvím tzv. FQ testu mezi populací jednotlivých zemí. FQ test byl speciálně vyvinut pro měření úrovně finančních znalostí a finanční gramotnosti zákazníků. Do průzkumu se zapojilo 12 zemí celého světa (USA, Mexiko, Indie, Korea, Japonsko, Nizozemí, Rumunsko, Polsko, Belgie, Španělsko, Slovensko a Česká republika) a byl realizován formou on-line sběru u vybraného vzorku 500 respondentů. V České republice a na Slovensku proběhl výzkum v květnu 2011 a jeho výsledky vám přineseme v příštím čísle.

A co že to FQ je? Stejně jako se dělají testy inteligence, jejichž výsledkem je hodnota

vašeho inteligenčního kvocientu IQ, tedy míra vašich inteligenčních schopností a znalostí, zkoumá FQ test míru vaší schopnosti orientovat se ve světě financí. V dnešní době, kdy je trh přeplněn nejrůznějšími nabídkami finančních produktů, je dobré alespoň částečně ovládat základní finanční pojmy a principy a umět si spočítat výši úroku či zhodnocení.

Zajímalo by vás, jak jste na tom v otázce finančních znalostí vy a jak vysoké je vaše FQ? Otestujte se a vyhrajte!

Navštivte stránku www.ingpojistovna.cz/financni-sebevedomi a odpovězte na dané otázky. Ti nejlepší z vás budou zařazeni do slosování o iPad od firmy Apple.

→ [Změřte si své FQ na našich stránkách!](#)

Jsme první na trhu s rizikovým životním pojištěním ING ProAktiv Start on-line

ING Pojišťovna přichází s novinkou ve svém portfoliu životních pojištění, kterou lze sjednat maximálně jednoduše a rychle z pohodlí domova a bez zbytečného papírování. Společnost představuje on-line verzi oblíbeného rizikového životního pojištění ING ProAktiv Start. ING je tak první pojišťovnou na trhu, která umožňuje sjednání tohoto typu pojištění on-line!

„Novinka ProAktiv Start reaguje na současné trendy a klientům maximálně zjednodušuje cestu k životu bez zbytečných obav z nenadálých finančních komplikací. Věřím, že on-line pojištění ProAktiv Start zaujme především mladé, aktivní lidi, kteří jsou na začátku kariéry a bez závazků. Sjednání tohoto pojištění je časově nenáročné, což jistě ocení všichni, kteří bojují s nedostatkem času a internet tvoří běžnou součást jejich života,“ zdůraznil Michal Skalický, manažer přímé distribuce ING Pojišťovny ČR/SR.

ProAktiv Start on-line zajišťuje vedle pojištění smrti úrazem i pojištění rizik, jako jsou trvalé následky úrazů, denní dávky za nezbytné léčení úrazu či denní dávky při pobytu v nemocnici následkem úrazu. Na rozdíl od jiných společností nepodmiňuje ING Pojišťovna čerpání pojistného doložením neschopenky. Například klient se zlomeninou ruky může docházet do zaměstnání, a přitom čerpat finanční náhradu za úraz.

ProAktiv Start přináší optimální kompromis mezi cenou pojištění a nabízeným krytím rizik. Cílem je umožnit mladým lidem vyhnout se rizikům spojeným s aktivním životem, v jejichž důsledku může dojít k citelnému snížení životní úrovně.

Proč si pořídit ProAktiv Start on-line?

- » Pojištění je svou skladbou optimálně navrženo pro zajištění klienta při úrazu.
- » Sjednání je zcela „bez papírů“ – klient nepotřebuje podepisovat a odesílat žádné smlouvy ani absolvovat zdravotní prohlídku.
- » Celý proces uzavření smlouvy netrvá ani 10 minut.
- » V současnosti nejnižší cena tohoto typu pojištění na trhu – od 228 Kč/měsíc.
- » V rámci pojištění je možná sleva až 8,8 % z ročního pojistného.
- » Výplata až čtyřnásobku sjednané částky v případě vážných trvalých následků po úrazu.

Jak si můžete ProAktiv Start sjednat?

→ www.ingpojistovna.cz/start



Hospodářské výsledky pojišťovací části ING ve druhém čtvrtletí roku 2011

V první polovině roku 2011 zaznamenala pojišťovací část ING 2% nárůst aktiv ve správě, jednom z klíčových ukazatelů. Oproti loňsku čistý zisk společnosti klesl o 15 % na 613 milionů korun.

Přestože ING Pojišťovna zaznamenala mírný pokles v zisku, je ze souhrnných výsledků patrné, že dlouhodobě stále vykazuje stabilní hospodářské výsledky. To pro klienty znamená, že je ING zdravou a silnou společností. Příčinou poklesu jsou kromě stagnace celého trhu i investice do opatření, která pomohou

v dlouhodobém horizontu zefektivnit chod společnosti a snížit administrativní náklady. Mírné oživení ekonomiky a efektivní kroky, které společnost ING podnikla, byly naopak důvodem k nárůstu aktiv ve správě. Z toho také

vyplývá, že dlouhodobá opatření jsou z hlediska úspěšnosti účinná. Vzhledem k výsledkům ve druhém čtvrtletí je i přes momentální stagnaci trhu zřejmé, že společnost ING zůstává i nadále silným a spolehlivým finančním partnerem.

	Q2 2010	Q2 2011	Meziroční změna
Aktiva ve správě	58 144	59 477	2 %
Počet klientů	816 913	795 356	-3 %
Čistý zisk	724	613	-15 %

3. místo v soutěži Zlaté euro pro ING Penzijní fond!

ING Penzijní fond obsadil 3. místo ve druhém ročníku soutěže Zlaté euro. Před sebe pustil pouze Allianz a Penzijní fond České spořitelny.

Radost můžeme mít o to větší, že soutěž Zlaté euro se zakládá na objektivních výsledcích a transparentně informuje o hodnotících kritériích. Soutěž Zlaté euro vychází z měřitelných výsledků finančních produktů, z důkladné analýzy rozvahových položek jednotlivých společností, z konkrétních hodnot výkazu zisků a ztrát, ale i z rozsahu služeb nabízených penzijními fondy.

Hodnocení probíhá na základě několika hlavních ukazatelů, mezi které patří zejména kapitálová přiměřenost, nákladovost fondů, náklady příštích období, průměrný výnos za posledních 5 let, nabídka služeb penzijního fondu a možnost uzavření smlouvy on-line. Dílčí ukazatele mají různou váhu a každý penzijní fond může v jednotlivých kategoriích získat od 0 až do 100 bodů. „Úspěch v soutěži je jasným důkazem, že ING Penzijní fond je vysoce konkurenční a svým klientům má rozhodně co nabídnout,“ uvedl k soutěži Jiří Rusnok, předseda ING Penzijního fondu.



ZLATÉ EURO
2011

Podrobné výsledky najdete na www.zlateeuro.cz

O atraktivitě třetího pilíře není pochyb

Rozhovor s Jiřím Rusnokem



a do reformy se mohou nakonec zapojit i starší občané. Osobně příliš nesouhlasím ani s komerčním řešením distribuce peněz ve druhém pilíři a uspořádání čtyř typů penzijních fondů ve 2. pilíři je na můj vkus příliš rigidní.

Myslíte si, že bude inovovaný systém penzijního připojištění pro lidi atraktivní?

O atraktivitě třetího pilíře není pochyb. Vždyť za bezkonkurenčně nízké poplatky bude možné nakoupit de facto „podílové fondy“ u renomovaných správců. Navíc při vkladu tisíc korun měsíčně stát přispěje 230 korunami, nabídne daňové úlevy a mnohdy se přidá i zaměstnavatel. Znáte snad nějaký lepší – levnější, a přitom výnosnější – produkt?

A co druhý pilíř?

Druhý pilíř je zajímavý hlavně pro mladé lidi se středními a vyššími příjmy. Zejména pro ně totiž bude výhodné vyvázat se ze silně solidárního prvního pilíře a spořit si do vlastní kapsy. Navíc účast ve všech třech pilířích přinese to, co považuji v dnešní nestabilní době za naprostý základ – diversifikaci finančního rizika. Účast ve druhém pilíři sice znamená nižší státní penzi, ale můžeme důvěřovat státu? Nebo je lepší mít peníze na účtu spravovaném soukromou firmou?

Reforma ale nenašla podporu napříč celým politickým spektrem. Co se může stát při změně politické garnitury?

Dosáhnout hlubšího politického konsensu se bohužel opravdu nepodařilo. A to se týká nejen vzniku druhého pilíře, ale i celého penzijního systému. Nicméně z pohledu klienta to nevidím jako problém. Když se totiž člověk rozhodne vstoupit do druhého pilíře, v zásadě nic neriskuje. Pokud by došlo k naplnění nejhoršího scénáře, který ale nevidím jako příliš pravděpodobný, systém by se vrátil do stavu před reformou – tedy fungoval by stejně jako dnes. Nastřádané peníze by pak byly vloženy zpět do prvního pilíře a lidé by dostávali celou penzi, jako by z něj nikdy neodešli. O dvě procenta, jimiž si přispívali na soukromé spoření z vlastního, by tak jako tak nepřišli a mohli by je přesunout třeba do třetího pilíře.

Penzijní reforma už má definitivní obrysy. Jak ji jako expert na penzijní systémy hodnotíte?

Reforma v navržené podobě sice není ideální, v zásadě ale jde správným směrem a obsahuje vše, co je třeba. Jsem proto přesvědčen, že má smysl a je přínosem jak pro občany, tak v dlouhém období i pro státní pokladnu.

V čem vidíte největší přínos?

Jako dobrou věc z hlediska stability českého penzijního systému vidím další posun věku pro odchod do důchodu. Díky druhému pilíři se pak státu částečně uvolní ruce. Za 30 či 40 let, kdy bude situace s vyplácením nejproblematičtější, totiž nebude muset vyplácet starobní důchod v plném rozsahu lidem, kteří se zapojí do druhého pilíře. A pomocí dalších zákonů se také změní podoba třetího pilíře a bude moci konečně plnit úlohu, pro kterou vznikl – zajistit větší úspory na důchod.

Co by naopak podle vás mohlo být uděláno lépe?

Návrh druhého pilíře ve výsledku příliš neodpovídá doporučením expertních komisí. Konkrétně mám na mysli to, že pro mladé lidi do 35 let není povinné

