

ING Türkiye, yapay zekâ destekli operasyonel dönüşümle müşteri deneyimini daha üst düzeye çıkarıyor

Dijitalleşmeyi stratejisinin merkezine alan ING Türkiye, 2025 yılının başında devreye aldığı operasyonel süreçlerde yapay zekâ ve üretken yapay zekâ temelli transformasyon programının sonuçlarını, iş süreçlerine yüzde 85 başarı oranıyla yansıtıyor. Bu önemli adım, ING'nin müşteri memnuniyetini daha da üst düzeye çıkarma hedefini destekliyor. Bu dönüşümle müşteri beklentileri daha hızlı karşılanıyor ve operasyonel verimlilik üst seviyeye taşınıyor. ING Türkiye Tüzel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Hüsniye Ulu, "Global DNA'mızdan aldığımız güçle dijitalleşmeyi uzun zamandır stratejimizin merkezine alarak bu alana yatırım yapıyoruz. Hedefimiz Türkiye'nin en sevilen dijital bankası olmak. Yapay zekâyı bir teknoloji yatırımdan öte stratejimizin temel taşlarından biri olarak konumlandırıyoruz. Yapay zekâ stratejimizi etkisi yüksek projelere odaklanarak dönüşümü desteklemek üzerine temellendiriyoruz. Transformasyon programımız da bu vizyonun bir parçası. Bu program ile müşterilerimize daha hızlı ve odaklı dönüş sağlayarak hem müşteri memnuniyeti artırmayı hem de çalışanlarımızın daha katma değerli işlere zaman ayırmasını sağlamayı amaçlıyoruz" dedi.

Dijitalleşmeyi stratejisinin merkezine alan ING Türkiye, dijital dönüşüm yolculuğu kapsamında 2025 yılının başında devreye aldığı operasyonel süreçlerinde yapay zekâ (AI) ve üretken yapay zekâ (GenAI) temelli transformasyon programının sonuçlarını, iş süreçlerine yüzde 85 başarı oranıyla yansıtıyor. Bu önemli adım, ING'nin Türkiye'nin en sevilen dijital bankası olma hedefiyle uyumlu şekilde müşteri memnuniyetini daha da üst düzeye çıkarma hedefini destekliyor. Yeni yapay zekâ destekli operasyonel dönüşüm sayesinde ING Türkiye, insan kaynağının zamanını operasyonel iş yükü yerine müşteri iletişimine ve katma değerli hizmetlere ayırmasını sağlamayı amaçlıyor.

Müşterilerin beklentileri daha hızlı karşılanıyor ve operasyonel verimlilik üst seviyeye taşınıyor.

Çalışanlar, müşterilerin finansal yaşamlarına daha fazla değer katacak çözümler üretirken, yapay zekâ destekli otomasyon sistemleri operasyonel hataları minimize ederek regülasyona uyumu da güçlendiriyor. Dönüşüm programının önemli bir parçası olarak banka içi ve dışı belgelerin yapay zekâ tabanlı sistemlerle analiz edilmesi sayesinde, müşteri kazanımı süreçlerinde hız ve doğruluk artıyor. Bu sayede hem müşterilerin beklentileri daha hızlı karşılanıyor hem de operasyonel verimlilik üst seviyeye taşınıyor. ING Türkiye, bugüne dek müşteri deneyimini kişiselleştirme, kredi riski yönetimi, sahtekârlık önleme ve robotik süreç otomasyonu gibi alanlarda da yapay zekâ çözümlerini başarıyla uygulamıştı. Yeni operasyonel dönüşüm projesi ise bu birikimi daha da ileri taşıyarak ING'nin sektördeki öncü konumunu pekiştirmeyi hedefliyor.

Hüsniye Ulu: Yapay zekâyı stratejimizin temel taşlarından biri olarak konumlandırıyoruz.

ING'nin operasyonel süreçlerine liderlik eden ve transformasyon programını değerlendiren ING Türkiye Tüzel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Hüsniye Ulu, "Dijitalleşme ve çeviklik global DNA'mızda yer alıyor. Biz de global DNA'mızdan aldığımız güçle dijitalleşmeyi uzun zamandır stratejimizin merkezine alarak bu alana yatırım yapıyoruz. Hedefimiz Türkiye'nin en sevilen dijital bankası olmak. Bu kapsamda yeni nesil teknolojilerden en etkin

şekilde yararlanarak üstün müşteri deneyimi sunmayı önceliklendiriyoruz. Bunun bir yansıması olarak, Robotik Süreç Otomasyonu ile 466 adet akışı robota devrederek 2017'den bu yana yaklaşık 668 bin saat mesai harcanmış tekrar eden işlerin robotize edilmesini sağladık. 2025 yılında ise 50'den fazla yeni robotik otomasyonu operasyon süreçlerimize entegre edeceğiz" dedi.

Yapay zekâyı bir teknoloji yatırımından öte stratejilerinin temel taşlarından biri olarak konumlandıklarını belirten Ulu, "Yapay zekâ stratejimizi etkisi yüksek projelere odaklanarak dönüşümü desteklemek üzerine temellendiriyoruz. Transformasyon programımız da bu vizyonun bir parçası, yüzde 85 başarı oranını daha üst seviyelere taşımayı hedefliyoruz. Bu program ile müşterilerimize daha hızlı ve odaklı dönüş sağlayarak hem müşteri memnuniyetini artırmayı hem de çalışanlarımızın daha katma değerli işlere zaman ayırmasını sağlamayı amaçlıyoruz. Diğer bir deyişle, yapay zekayı insan odaklı bir gelişim fırsatı olarak görüyoruz. Çalışanlarımızın enerjisini müşterilerimizin hayatlarında daha fazla değer yaratmaya yönlendirmeyi, yapay zekayı ise operasyonel kaliteyi sürekli iyileştiren bir ekip arkadaşı olarak konumlandırmayı hedefliyoruz. Yenilikçi vizyonumuzu güçlendirmeye ve dijital bankacılıkta standartları yükseltmeye devam edeceğiz" diye aktardı.

ING Türkiye Hakkında:

Faaliyetlerini ING Grubu'nun, insanların iş ve özel hayatlarında bir adım önde olmalarını mümkün kılma amacıyla gerçekleştiren ING, Türkiye'nin en sevilen dijital bankası olma hedefiyle ilerliyor. Müşterilerine her zaman, her yerden, kolay ve zahmetsiz hizmet sunmayı hedefleyen ING Türkiye, "Sen hayatını yaşı" marka yolu ile insanların hayatında bankacılığın daha az yer tutması gerektiğine dikkat çekerken; "Aslan gibi banka, arkanda" söylemiyle de bankacılığı zahmetsiz hale getirerek hayatlarında istediklerini yapabilmeleri için müşterilerinin yanında olduklarını vurguluyor. Stratejisinde üstün müşteri deneyimini ve sürdürülebilirliği önceliklendiren ING Türkiye, Sabancı Üniversitesi İstanbul Uluslararası Enerji ve İklim Merkezi (IICEC), İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği Türkiye (SKD) üyesi ve UN WEPs - Kadını Güçlendirme Prensipleri imzacısı.

ING Grubu Hakkında:

Güçlü bir Avrupa temeline sahip, dünya çapında bir finansal hizmetler şirketi olan ING Grubu, bankacılık faaliyetlerini ING Bank şirketi üzerinden yürütüyor. İnsanları güçlendirerek özel ve iş hayatlarında bir adım önde olmalarını sağlamayı amaçlayan ING Grubu, 100'den fazla ülkede 60 binin üzerindeki çalışanın gücü ile perakende ve kurumsal bankacılık hizmetleri sunuyor. ING Grubu hisseleri Amsterdam (INGA AS, INGA.AS), Brüksel ve New York Menkul Kıymetler Borsası'nda (ADR: ING US, ING.N) işlem görüyor. Sürdürülebilirliği işinin merkezinde konumlandırmayı hedefleyen ING'nin, MSCI tarafından Ağustos 2024 yılında sağlanan ESG değerlendirmesinde "AA-List" derecelendirmesi bulunuyor. Ayrıca, Aralık 2023 itibarıyla Sustainability, ING'nin ESG riskinin yönetimi güçlü olarak değerlendiriyor. Mevcut ESG Risk Derecelendirmesi ise 17,2 (düşük risk). ING Grup hisseleri ayrıca, STOXX, Morningstar ve FTSE Russell gibi önemli sürdürülebilirlik endekslerinde yer alıyor. Dünya düşük karbon ekonomisine geçiyor. Müşterilerimiz ve biz de öyle. Hâlâ finanse ettiğimiz sürdürülebilir olmayan faaliyetler daha fazla olsa da giderek daha çok sürdürülebilir faaliyeti finanse ediyoruz. Nasıl ilerlediğimizi görmek için [ing.com/climate](https://www.ing.com/climate).