Basın Bülteni

İletişim ve Marka Deneyimi Grubu

İstanbul, 13 Ekim 2026

ING Türkiye, ajan tabanlı yapay zekâyı operasyonlarının merkezine taşıyor

ING, yapay zekâ ajanlarıyla otonom iş akışlarında %90 başarıya ulaştı

ING Türkiye, yapay zekâ dönüşümü kapsamında ajan tabanlı yapay zekâ (Agentic AI) teknolojilerini temel operasyonel süreçlerinin merkezine taşıyor. Ajan tabanlı yapay zekâ ile operasyonel süreçlerini yeniden tasarlayan ING, çok adımlı görevleri planlayabilen, farklı sistemlerle etkileşime geçebilen ve süreçleri uçtan uca yürütebilen yapay zekâ ajanlarıyla oluşturduğu otonom iş akışlarında yüzde 90'ın üzerinde başarı oranına ulaştı. ING Türkiye Operasyon Genel Müdür Yardımcısı Ezgi Demirdağ Saydağ, "ING Türkiye olarak yapay zekâyı iş yapış şekillerimizi dönüştüren stratejik bir yetkinlik olarak konumlandırıyoruz. İnsan uzmanlığı ile yapay zekânın gücünü bir araya getirerek operasyonlarımızı daha akıllı, çevik ve ölçeklenebilir hale getirirken, müşterilerimize daha hızlı ve zahmetsiz bir bankacılık deneyimi sunmayı hedefliyoruz" dedi.

En sevilen dijital banka olma hedefiyle ilerleyen ING Türkiye, yapay zekâ dönüşümü kapsamında üretken yapay zekânın ötesine geçerek ajan tabanlı yapay zekâ (Agentic AI) teknolojilerini temel operasyonel süreçlerinin merkezine taşıyor. Yapay zekâyı stratejik bir yetkinlik olarak konumlandıran ING Türkiye, ajan tabanlı yapay zekâ ile operasyonel süreçlerini yeniden tasarladı. ING, çok adımlı görevleri planlayabilen, farklı sistemlerle etkileşime geçebilen ve süreçleri uçtan uca yürütebilen yapay zekâ ajanlarıyla oluşturduğu otonom iş akışlarında yüzde 90'ın üzerinde başarı oranına ulaştı.

Operasyonlarda yeni dönem: Otonom iş akışları

ING Türkiye, ajan tabanlı yapay zekâ ile operasyonel süreçlerini daha otonom, hızlı ve ölçeklenebilir bir yapıya dönüştürüyor. Yapay zekâ ajanları; farklı sistemlerden veri alabiliyor, bu verileri işleyebiliyor ve gerekli adımları gerçekleştirerek rutin operasyonları otonom şekilde yönetebiliyor. Bu yeni çalışma modeliyle süreçlerde hız ve tutarlılık artarken çalışanların daha yüksek katma değerli alanlara odaklanması destekleniyor. ING Türkiye, ayrıca yapay zekânın sağladığı dönüşümü müşteri kabulü ve müşterini tanıma süreçlerine de taşıyor. Doküman trafiğini azaltmak, kontrolleri hızlandırmak ve süreçleri daha etkin hale getirmek amacıyla geliştirilen yapay zekâ destekli entegrasyonlarla müşterilerin daha hızlı ve kesintisiz hizmet alması hedefleniyor.

Yapay zekâ ile daha akıllı ve güvenli müşteri deneyimi

ING Türkiye, yapay zekâyı operasyonel verimliliğin ötesinde müşteri deneyimini geliştiren ve bankacılık güvenliğini güçlendiren bir yetkinlik olarak da kullanıyor. Müşteri görüşmelerinin yapay zekâ destekli çözümlerle analiz edilmesiyle beklenti ve ihtiyaçlara ilişkin içgörüler elde edilirken, müşteri deneyimine yönelik daha hızlı aksiyonlar alınabiliyor. Yapay zekâ uygulamaları aynı zamanda dolandırıcılık ve kara para aklamayla mücadelede risklerin daha erken ve proaktif biçimde tespit edilmesine katkı sağlayarak daha güvenli bir bankacılık deneyimini destekliyor.

Ezgi Demirdağ Saydağ: Yapay zekayı iş yapış şekillerimizi dönüştüren stratejik bir yetkinlik olarak konumlandırıyoruz.

ING Türkiye Operasyon Genel Müdür Yardımcısı Ezgi Demirdağ Saydağ, yapay zekâ dönüşümünün bankacılığın çalışma modelini yeniden tanımladığını belirterek şunları söyledi: "ING Türkiye olarak yapay zekâyı yalnızca verimlilik sağlayan bir teknoloji olarak değil, iş yapış şekillerimizi dönüştüren stratejik bir yetkinlik olarak konumlandırıyoruz. Bu vizyonun bir yansıması olarak temel operasyonel süreçlerimizi yeniden tasarlayarak yüzde 90'ın üzerinde başarı oranına sahip otonom iş akışları oluşturduk. İnsan uzmanlığı ile yapay zekânın gücünü bir araya getirerek operasyonlarımızı daha akıllı, çevik ve ölçeklenebilir hale getirirken, müşterilerimize daha hızlı ve zahmetsiz bir bankacılık deneyimi sunmayı hedefliyoruz. Bankacılığın geleceğini şekillendirecek bu dönüşüm alanına yatırım yapmayı ve yapay zekâ uygulamalarımızı geliştirmeyi kararlılıkla sürdüreceğiz."

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 yaşa" 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 çalışanının gücü ile perakende ve kurumsal bankacılık hizmetleri sunuyor. ING Grubu hisseleri Amsterdam (INGA AS, INGA.AS), Brüksel ve New York Menkul Kıymetler Borsası'nda (ADRs: ING US, ING.N) işlem görüyor. Sürdürülebilirliği işinin merkezinde konumlandırmayı hedefleyen ING'nin, MSCI tarafından Mart 2026 yılında sağlanan ESG değerlendirmesinde "AAA" derecelendirmesi bulunuyor. Ayrıca, Haziran 2025 itibarıyla Sustainalytics, ING'nin ESG riskinin yönetimi güçlü olarak değerlendiriyor. Mevcut ESG Risk Derecelendirmesi ise 18,0 (düşük risk). ING Grup hisseleri ayrıca, Euronext, 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.