

## ING, yapay zekâ ve veri odaklı yatırımlarla dijital altyapısını güçlendiriyor

ING Türkiye, yapay zekâ ve veri odaklı dönüşüm programlarıyla dijital altyapısını güçlendirerek hem müşterilerinin hem de çalışanlarının deneyimini daha da ileriye taşıyor. Bu kapsamda ING, Yapay Zekâ Dönüşüm Programı ile yazılım geliştirme yaşam döngüsünü uçtan uca yapay zekâ destekli hale getirirken, Yeni Nesil Data Programı'yla da veri odaklı kültürü güçlendirerek yapay zekâ destekli karar süreçlerini hızlandırıyor. Veri ve yapay zekâyı stratejik bir yetkinlik olarak ele aldıklarını aktaran ING Türkiye Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı Çiğdem İtemir Carino, "Yapay zekâ ve veri odaklı yatırımlarımızla, hem müşterilerimizin değişen beklentilerine yanıt vermeyi hem de geleceğin bankacılığına yönelik güçlü bir altyapı oluşturmayı hedefliyoruz. Gerçekleştirdiğimiz bu dönüşüm, karar süreçlerinden yazılım geliştirmeye kadar pek çok alanda hız ve verimlilik sağlarken, müşterilerimize sunduğumuz dijital deneyimin kalitesini de sürdürülebilir şekilde artırmamıza olanak sağlıyor" dedi.

Türkiye'nin en sevilen dijital bankası olma hedefiyle ilerleyen ING Türkiye, yapay zekâ ve veri odaklı dönüşüm programlarıyla dijital altyapısını güçlendirerek hem müşterilerinin hem de çalışanlarının deneyimini daha da ileriye taşıyor. Bu kapsamda ING, Yapay Zekâ Dönüşüm Programı ile yazılım geliştirme yaşam döngüsünü ve bankacılık süreçlerini yapay zekâ destekli hale getirirken, Yeni Nesil Data Programı'yla da veri odaklı kültürü güçlendirerek yapay zekâ destekli karar süreçlerini hızlandırıyor.

### Veri odaklı karar alma kültürü güçleniyor, yapay zekâ ile hız ve verimlilik artıyor.

ING Türkiye, yapay zekâyı yazılım geliştirme sürecinin merkezinde konumlandırıyor. ING'nin kurum içinde geliştirmekte olduğu ajan tabanlı yapay zekâ ile desteklenen orkestrasyon yapısı; ihtiyaç analizinden yazılım geliştirmeye, test ve devreye alma süreçlerinden operasyonel izlemeye kadar pek çok adımı daha akıllı ve otomatik hale getiriyor. Teknoloji ekipleri için sanal bir çalışma arkadaşı gibi konumlanan yapay zekâ, görev atamadan kodlama ve test otomasyonuna, değişim yönetiminden kök sebep analizlerine kadar süreçleri 7/24 destekleyerek hizmet kalitesinin sürekliliğine ve verimliliğine katkı sağlamayı amaçlıyor.

ING Türkiye, veri odaklı karar alma kültürünü güçlendirmek amacıyla hayata geçirdiği Yeni Nesil Data Programı ile veri ve analitik alanındaki dönüşümünü bütünsel bir yaklaşımla ele alıyor. Yeni Nesil Data Programı; veri yönetiminden raporlamaya, veri platformlarından yapay zekâ uygulamalarına kadar tüm alanlarda kurumsal standartları güçlendirmeyi, sürdürülebilirliği sağlamayı ve veri değer zincirini kurum genelinde olgunlaştırmayı amaçlıyor. Program, ölçeklenebilir ve gerçek zamanlı veri akışını destekleyen küresel bir veri ve analitik platformu üzerine inşa edilirken; içgörü üretimini hızlandırıyor, karar destek mekanizmalarını güçlendiriyor ve operasyonel verimliliği artırıyor. Aynı zamanda, banka genelinde veri ve analitik yetkinlikleri ileri seviyeye taşıyan; güvenli, ölçeklenebilir ve kurumsal düzeyde etkin bir üretken yapay zekâ platformu da bu dönüşümün temel yapı taşlarından biri olarak öne çıkıyor.

### Çiğdem İtemir Carino: Veri ve yapay zekâyı stratejik bir yetkinlik olarak ele alıyoruz.

Veri ve yapay zekâyı stratejik bir yetkinlik olarak ele aldıklarını aktaran ING Türkiye Teknoloji Genel Müdür Yardımcısı Çiğdem İtemir Carino, "Yapay zekâ ve veri odaklı yatırımlarımızla, hem müşterilerimizin değişen beklentilerine yanıt vermeyi hem de geleceğin bankacılığına yönelik güçlü bir altyapı oluşturmayı hedefliyoruz. Gerçekleştirdiğimiz bu dönüşüm, karar süreçlerinden yazılım geliştirmeye kadar pek çok alanda hız ve verimlilik sağlarken, müşterilerimize sunduğumuz dijital deneyimin kalitesini de sürdürülebilir şekilde artırmamıza olanak

sağlıyor. Bu sayede birçok kritik işi daha hızlı ve pürüzsüz bir şekilde hayata geçirebiliyoruz. Bu kapsamda, bankamızı geleceğe hazırlayacak temel bileşenlerden biri olarak gördüğümüz ajan tabanlı yapay zekâ ile desteklenen orkestrasyon yapısını kurum içinde kendi mühendislerimizle geliştirme kararı aldık ve çalışmalarımızı bu doğrultuda sürdürüyoruz. Ayrıca, dönüşümün bir parçası olarak, müşterilerimize en iyi deneyimi sunma hedefiyle mobil bankacılık deneyimini yeniden tasarlayarak geliştirdik; ek olarak yatırım hizmetlerinde birçok yeni fonksiyonu devreye alarak daha bütüncül bir deneyim sunmaya başladık. Bu yeniliklerle ING Mobil'i her kullanıcı için erişilebilir, güvenilir ve geleceğin dijital finans ihtiyaçlarına yanıt veren kapsamlı bir dijital platform haline getirmeye devam edeceğiz" dedi.

#### **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 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 (ADRs: 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 Sustainalytics, 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](http://ing.com/climate).