

ING, yapay zeka ile müşterilerinin finansal işlemlerini sadece yazışarak yapabilmelerini sağlıyor

YAZIŞMALI BANKACILIK ASİSTANI INGo, PANDEMİ DÖNEMİNDE 10 MİLYON MESAJ YANITLADI

Dijital bankacılık stratejisiyle faaliyet gösteren ING Türkiye, yazışmalı bankacılık asistanı INGo ile müşterilerin finansal işlemlerini sadece yazışarak zahmetsizce yapabilmesini sağlıyor. Pandemi dönemi ile birlikte yoğunlaşan mobil ve internet bankacılığı kullanımının da etkisiyle INGo, 15 Mart-15 Ağustos tarihleri arasında 10 milyonu aşkın mesaj aldı. Yapay zeka ve NLP destekli INGo; virman, kredi hesaplama ve başvuru gibi finansal işlemleri gerçekleştirebiliyor, müşteriler diledikleri an INGo aracılığıyla canlı desteğe bağlanıp işlemlerine danışmanla devam edebiliyor. ING Türkiye Genel Müdürü Alper Gökgöz, dijital bankacılık stratejisini güçlendirerek sürdürme hedefleri doğrultusunda yapay zeka destekli ürün ve hizmetlerini çeşitlendireceklerini belirtti.

Müşterilerine her zaman, her yerden kolay ve zahmetsiz finansal çözümler sunma hedefiyle faaliyet gösteren ING Türkiye, dijital bankacılık stratejisi doğrultusunda robot teknolojileri ve yapay zeka kullanımını güçlendiriyor. Bu kapsamda devreye aldığı yazışmalı bankacılık asistanı INGo ile müşterilerin finansal işlemlerini sadece yazışarak yapabilmelerini sağlayan ING Türkiye, 15 Mart-15 Ağustos tarihleri arasında INGo aracılığıyla 10 milyonu aşkın mesaj aldı.

Alper Gökgöz: “Dijital bankacılık stratejimizi güçlendirerek sürdüreceğiz”

Dijital bankacılığı hizmet aracı olmanın ötesinde konumlandıklarını söyleyen **ING Türkiye Genel Müdürü Alper Gökgöz**, “Dijital bankacılığı müşterilerimiz ile ilişkilerimizin derinleşmesi ve müşteri bağlılığının artmasında en önemli güçlerden biri olarak görüyor; veri bilimi, robot teknolojileri ve yapay zekayı odağımıza alıyoruz. Yapay zeka ve NLP destekli yazışmalı bankacılık asistanımız INGo, bu doğrultuda geliştirdiğimiz teknolojilerden biri. Önümüzdeki süreçte; yapay zeka destekli ürün ve hizmetlerimizi çeşitlendirmeye devam edeceğiz” dedi.

7/24 bankacılık işlemleri ve finansal hizmetler sunan INGo'ya iki yılda 27 milyon mesaj

ING müşterisi olsun olmasın, herkesin yararlanabildiği INGo'ya, devreye alındığı Temmuz 2018'den itibaren toplam 27 milyon mesaj geldi. Bankacılık işlemlerini 7/24 yazışarak anında çözümlenmeye olanak tanıyan INGo üzerinden yapılabilen işlemler arasında kredi başvurusu ve ödemeleri, mevduat getirisi hesaplama, virman, hesap ayrıntılarının takibi, kartı geçici olarak kapatma, pasif hesapları aktifleştirme, kartı internet alışverişine veya yurt dışı kullanımına açma, şifre işlemleri, internet şubesi kullanımı için cep telefonuna şifre alma, 14 farklı para biriminin TL karşılığındaki değerinin hesaplanması, en yakın ATM ve şube hakkında bilgi yer alıyor. Üstelik kullanıcılar yapmak istedikleri işlemi başka bir sayfaya gitmek zorunda kalmadan INGo konuşma penceresi içerisinden kolay ve zahmetsiz bir şekilde gerçekleştirebiliyor.

INGo üzerinden ING danışmanına direkt bağlantı

ING Mobil ve internet bankacılığı üzerinden kullanılabilen INGo, canlı desteğe direkt geçiş yapmayı da sağlıyor. Kullanıcılar farklı bir işlem yapmak, işlemlerine bir danışmanla devam etmek veya danışmandan fikir almak istediklerinde, 08.00-00.00 saatleri arasında INGo üzerinden hızla ING danışmanına bağlanabiliyor.

ING Türkiye Hakkında:

Faaliyetlerini ING Grubu'nun, insanların özel ve iş hayatlarında bir adım önde olmalarını mümkün kılma amacıyla gerçekleştiren ING Türkiye, bankacılık sektörü ve özellikle dijital bankacılıkta öncü adımlar atıyor. ING Türkiye, "Eski Köye Yeni Âdet" sloganıyla inovasyona dayalı bankacılığı ön plana çıkarıyor. Lider tasarruf bankası olma hedefini destekleyecek şekilde toplumsal yatırımlara da imza atan ING Türkiye, bu anlayışla Turuncu Damla sosyal sorumluluk programını ve Türkiye Tasarruf Eğilimleri araştırmasını yürütüyor. Cinsiyet eşitliğini sağlamaya yönelik çalışmalar da gerçekleştiren kurum, bu kapsamda öncü insan kaynakları uygulamalarına imza atarken, kurum dışında da ilham veren kadınları destekliyor. ING Türkiye, Global Compact Türkiye Sürdürülebilir Bankacılık ve Finans Çalışma Grubu, TÜSİAD STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics/Fen, Teknoloji, Mühendislik, Matematik) Çalışma Grubu ve Global Compact Türkiye Kadının Güçlenmesi Çalışma Grubu üyesi ve aynı zamanda Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipieri - WEPs imzacısı.

ING Grubu Hakkında:

Güçlü bir Avrupa tabanına sahip dünya çapında bir finansal hizmetler şirketi olan ING Grubu, bankacılık faaliyetlerini ING Bank AŞ şirketi üzerinden yürütüyor. İnsanları güçlendirerek özel ve iş hayatlarında bir adım önde kalmalarını sağlamayı amaçlayan ING Grubu, 40'tan fazla ülkede 53 bin çalışanıyla bireysel 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 stratejisinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul eden ING, Sustainability'sin banka endüstrisi sıralamasında "lider" konumunda yer alıyor. Ayrıca ING grup hisseleri STOXX, Morningstar ve FTSE Russell gibi önemli sürdürülebilirlik endekslerinde yer alıyor.

Bilgi için: İnsula İletişim / Rukiye Tekdemir / 0549 667 1004 / rukiyetekdemir@insulailetisim.com

İnsula İletişim / Merve Duysak / 0549 667 1002 / merveduysak@insulailetisim.com