

ING, İMI TÜRKİYE İLETİŞİM MERKEZİ ÖDÜLLERİ'NDE "EN İYİ İLETİŞİM MERKEZİ" SEÇİLDİ**ING TÜRKİYE MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ'NE
BİRİNCİLİK ÖDÜLÜ**

Müşterilerine her zaman, her yerden, kolay ve zahmetsiz hizmet sunabilmek hedefiyle faaliyet gösteren ING Türkiye, İMI Türkiye İletişim Merkezi Ödülleri 2021 kapsamında kategorisinin "En İyi İletişim Merkezi" olmaya hak kazandı. ING Türkiye Operasyon Genel Müdür Yardımcısı Yücel Ölçer, "Müşteri memnuniyetini stratejimizin merkezinde konumluyor, mükemmel müşteri deneyimi için robot teknolojileri ve yapay zeka gibi yeni nesil teknolojileri en etkin araçlarımız olarak kullanıyoruz. Bu ödülle, mutlu müşteri ve mutlu çalışan deneyimi konusundaki gücümüzü taçlandırdık" dedi.

Türkiye'nin lider dijital kurumu olma hedefiyle ilerleyen ve müşteri deneyimini stratejisinin merkezine koyan ING Türkiye, İMI Conferences tarafından bu yıl 17.'si düzenlenen ve birçok farklı sektörden yoğun katılımı gerçekleştirilen Türkiye İletişim Merkezi Ödülleri 2021 kapsamında kategorisinin en iyisi seçildi. 4 Kasım 2021 tarihinde gerçekleştirilen ödül töreninde ING Türkiye, Müşteri İletişim Merkezi çalışmaları ile "500'den Az Koltuklu En İyi İletişim Merkezi" kategorisinde birincilik ödülüne layık görüldü.

Yücel Ölçer: Mükemmel müşteri deneyimi için robot teknolojileri ve yapay zeka gibi yeni nesil teknolojileri en etkin araçlarımız olarak kullanıyoruz.

Dijital liderlik hedefiyle ilerlediklerini belirten **ING Türkiye Operasyon Genel Müdür Yardımcısı Yücel Ölçer**, "Müşteri memnuniyetini stratejimizin merkezinde konumluyor, müşterilerimizi dinleyerek onların ihtiyaçlarına yönelik süreçler tasarlıyoruz. Mükemmel müşteri deneyimi için robot teknolojileri ve yapay zeka gibi yeni nesil teknolojileri en etkin araçlarımız olarak kullanıyoruz. Hizmet seviyemizi ve kalitemizi en üst seviyede tutabilmek amacıyla çalışmalarımızı yürütüyoruz. Müşterilerimizin bize hızlı bir şekilde ulaşabilmeleri için yapay zeka modelleri ile çağrı tahminlemesi yapıyor, yine yapay zeka ile müşterilerimizi ihtiyaçlarını adresleyebilecek en doğru müşteri iletişim danışmanı ile buluşturuyoruz. Aynı zamanda, robot teknolojileri ile operasyon gerektiren süreçleri hızlıca tamamlıyor ve ihtiyaçları en kısa sürede karşılıyor. Müşterilerimizin memnuniyeti için aralıksız çalışan ve onların hayatlarına dokunan Müşteri İletişim Merkezi ekibimizin de ayrıca kilit bir rolü bulunuyor. Bu önemli ödülle, mutlu müşteri ve mutlu çalışan deneyimi konusundaki gücümüzü taçlandırmaktan gurur duyuyoruz" şeklinde konuştu.

ING Türkiye Hakkında:

Faaliyetlerini ING Grubu'nun, insanların özel ve iş hayatlarında bir adım önde olmalarını mümkün kılma amacıyla gerçekleştiren ING, Türkiye'nin lider dijital kurumu olma hedefiyle bankacılık sektörü ve özellikle dijital bankacılıkta öncü adımlar atıyor. Müşterilerine her zaman, her yerden, kolay ve zahmetsiz hizmet sunabilmek amacıyla faaliyet gösteren ING Türkiye, yeni marka yolu "sen hayatını yaşa" kapsamında "Bankacılığa daha az, hayata daha çok zaman" söylemiyle ilerliyor. Lider tasarruf bankası olma hedefini destekleyecek şekilde toplumsal yatırımlara da imza atan ING, bu anlayışla Turuncu Damla sosyal sorumluluk programını ve Türkiye Tasarruf Eğilimleri araştırmasını yürütüyor. Cinsiyet eşitliğini sağlamaya yönelik çalışmalar da gerçekleştiren ING, kurum içinde öncü insan kaynakları uygulamalarına imza atarken, kurum dışında da ilham veren kadınları destekliyor. ING aynı zamanda Türkiye'nin dijital dönüşümüne katkıda bulunma hedefiyle Dijital Öğretmenler ve Gelecek için Teknoloji Akademisi projelerini yürütüyor. 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 Prensipleri - WEPs imzacısı.

ING Grubu Hakkında:

Güçlü bir Avrupa temeline 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 olmalarını sağlamayı amaçlayan ING Grubu, 40'tan fazla ülkede 57 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 ve MSCI tarafından yapılan sektör kıyaslamalarında ve Karbon Saydamlık Projesi (CDP) tarafından oluşturulan "A-List" derecelendirmesinde lider konumda yer alıyor. ING grup hisseleri ayrıca, STOXX, Morningstar ve FTSE Russell gibi önemli sürdürülebilirlik endekslerinde yer alıyor. ING, Ocak 2021 tarihinde S&P Global Ratings tarafından yapılan ESG (çevresel, sosyal ve yönetim) değerlendirmesinde 83 (güçlü) puan aldı.