

## ING Cebimdeki Danışman ile görüşen müşterilerin yüzde 94'ü hizmetten mutlu

Müşterilerin görüntülü görüşme ile ING Mobil üzerinden bankacılara bağlanarak bilgi alabildiği ve işlem yapabildiği, ING Türkiye'nin yenilikçi hizmeti Cebimdeki Danışman, kullanıcılar tarafından da benimsendi. Cebimdeki Danışman ile görüşen müşteri sayısı geçen sene önceki yıla oranla yaklaşık yüzde 40 oranında arttı. Bu hizmeti kullanan müşterilerin yüzde 94'ü görüşmeden mutlu ayrıldı. ING Türkiye Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Tuğçe Bora Kılıç, "Üç sene önce Türkiye'de bir ilke imza atarak ve dijital insan dokunuşu getirerek Cebimdeki Danışman'ı hayata geçirdik, geçen sene bu hizmetin saat aralığını haftanın 7 günü gece 00.00'a kadar genişleterek, uzaktan bankacılık alanındaki öncü durumumuzu daha da öteye taşıdık. Rakamlar da stratejimizde doğru yolda ilerlediğimizi gösteriyor. Cebimdeki Danışman ile şu ana kadar 335 bin, son bir yılda ise 170 binden fazla görüşme gerçekleştirdik, ayda 8 binden fazla müşteriye hizmet verdik. Yatırımlarımızı dijital bankacılık odağında şekillendirerek dijital dönüşüm yolcuğumuzda kararlılıkla ilerledik, artık tamamen dijital bir banka olarak müşterilerimiz için fark yaratmaya ve avantajlı ürünlerimizle onlara kazandırmaya devam edeceğiz" diye belirtti.

Dijitalleşmeyi uzun zamandır stratejisinin merkezine alan ve Cebimdeki Danışman hizmetini üç sene önce hayata geçirerek Türkiye'de bir ilke imza atan ING Türkiye, bu hizmeti ile müşterilerine ING Mobil üzerinden görüntülü görüşme ile danışmanlara uzaktan bağlanarak kredi, mevduat, yatırım gibi konularda bilgi alabilme ve işlem yapabilme imkanı sunuyor. Ayrıca ING, geçtiğimiz yıl Cebimdeki Danışman'ın hizmet saat aralığını haftanın 7 günü gece 00.00'a kadar genişleterek müşterilerine bu hizmeti gece gündüz sunmaya başladı. Cebimdeki Danışman kullanıcılar tarafından da benimsendi. ING Cebimdeki Danışman ile görüşen müşteri sayısı geçen sene, önceki yıla göre yaklaşık yüzde 40 oranında arttı. Ayrıca bu hizmeti kullanan müşterilerin yüzde 94'ü görüşmeden mutlu ayrıldığını belirtti.

### Tuğçe Bora Kılıç: Tamamen dijital bir banka olarak müşterilerimiz için fark yaratmaya devam edeceğiz

Geleceğin mobil bankacılık üzerinden şekilleneceğini öngördüklerini aktaran ING Türkiye Bireysel Bankacılık Genel Müdür Yardımcısı Tuğçe Bora Kılıç, "Dijitalleşen dünya ile birlikte tüketici alışkanlıkları da yeniden şekilleniyor. Müşteriler artık hızlı, kolay, kişiselleştirilmiş ve uçtan uca dijital bir deneyim bekliyor. Mobil bankacılığa ve uzaktan müşteri edinimine olan ilgi de bunu doğruluyor. ING olarak uzaktan müşteri edinimi oranımız yüzde 56 ile sektör ortalamasının üstünde, ING Mobil memnuniyet skorumuz da 95 puan. Şu ana kadar yatırımlarımızı dijital bankacılık odağında şekillendirerek dijital dönüşüm yolcuğumuzda kararlılıkla ilerledik, artık tamamen dijital bir banka olarak müşterilerimiz için fark yaratmaya ve avantajlı ürünlerimizle onlara kazandırmaya devam edeceğiz. Türkiye'nin en sevilen dijital bankası olma yolunda sağlam adımlarla ilerleyeceğiz" dedi.

Müşteri deneyimini merkeze aldıklarını belirten Kılıç "Müşteriler artık günlük bankacılık işlemlerini dijital kanallar yoluyla gerçekleştirmeyi tercih ediyor; bununla birlikte yatırım, kredi gibi görece daha karmaşık işlemlerde bir bankacı ile görüşmeye ihtiyaç duyabiliyor. Biz de bu ihtiyaçtan yola çıkarak üç sene önce bir ilke imza attık ve dijital insan dokunuşu getirerek Cebimdeki Danışman hizmetini hayata geçirdik, böylelikle müşterilerimize diledikleri yerde ve zamanda uzaktan bir bankacı ile görüşme imkanı tanıdık. Müşterilerimizin hayatını daha da kolaylaştırmak adına geçen sene Cebimdeki Danışman'ın hizmet saat aralığını genişleterek uzaktan bankacılık alanındaki öncü durumumuzu daha da öteye taşıdık. Rakamlar da stratejimizde doğru yolda ilerlediğimizi gösteriyor. Cebimdeki Danışman ile şu ana kadar 335 bin, son bir yılda ise 170 binden fazla görüşme gerçekleştirdik, ayda 8 binden fazla müşteriye hizmet verdik" ifadesini kullandı.