TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

F88 nhận giải thưởng từ Asian Banking & Finance vì nguyên tắc “giải quyết nỗi đau của khách hàng là mục tiêu ưu tiên nhất”

11:05 08/07/2024

Mới đây, Tạp chí The Asian Banking and Finance, đơn vị tổ chức giải thưởng Ngân hàng Bán lẻ, đã công bố F88 nhận được giải thưởng Sáng kiến nâng cao trải nghiệm khách hàng năm 2024 (Customer Experience Initiative of the Year).

The Asian Banking and Finance (ABF) là tạp chí chuyên ngành tài chính, ngân hàng uy tín hàng đầu khu vực Châu Á, được thành lập từ năm 2008, đặt trụ sở ở Singapore, một trong những thị trường tài chính năng động nhất thế giới. Qua nhiều lần tổ chức, giải thưởng Ngân hàng Bán lẻ (Retail Banking Award) của ABF đã tạo dựng được uy tín trước giới chuyên môn cũng như khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng, tài chính tại nhiều quốc gia phát triển như Singapore, Trung Quốc, Ấn Độ, UAE, Thái Lan, Malaysia, Indonesia, Kazakhstan, Pakistan...

Tại Việt Nam, các giải thưởng do ABF xét duyệt và công bố được biết đến rộng rãi từ những năm 2010-2012. Rất nhiều ngân hàng tại Việt Nam đã từng nhận được các giải thưởng từ ABF như BIDV, Vietcombank, Vietinbank, VPBank, Techcombank... Ngoài ra, nhiều công ty tài chính, quỹ đầu tư quản lý tài chính, quỹ đầu tư chứng khoán lớn tại Việt Nam đã từng nhận được giải thưởng này.



Đây là lần đầu tiên F88 được nhận một giải thưởng từ ABF và giải thưởng đến từ việc F88 đã phần nào giải quyết được “nỗi đau” lớn nhất của khách khi vay là chưa được tư vấn rõ ràng về các khoản lãi phí phải trả. Thực ra, đây cũng là “nỗi đau” chung của toàn thị trường và phần nào khiến nhiều người cho rằng vay F88 “trả mãi không hết”.

Theo tìm hiểu, trong phân khúc thị trường tài chính vi mô, F88 là doanh nghiệp tiên phong thành lập bộ phận chuyên trách về trải nghiệm khách hàng để tập trung giải quyết những “nỗi đau” của khách. “Quản trị trải nghiệm khách hàng không chỉ là giải đáp thắc mắc, khiếu nại mà phải chủ động tiếp cận, lắng nghe và hỗ trợ khách ngay khi họ còn đang tìm hiểu thông tin về F88. Tại F88, việc chủ động lắng nghe khách hàng đã trở thành hoạt động hàng ngày, từ đó những "nỗi đau", mong muốn của khách hàng khách hàng được nắm bắt kịp thời và lượng hóa được bằng con số”, bà Nguyễn Thị Quyên, Giám đốc Trung tâm Trải nghiệm khách hàng của F88 cho biết.

Theo bà Quyên, để giải quyết “nỗi đau” không nắm rõ thông tin khoản vay, F88 yêu cầu nhân viên phải trực tiếp ngồi cùng khách xác định chính xác số tiền khách vay được, in bảng mô tả chi phí rồi giải thích rõ ràng số tiền cần trả mỗi tháng, bao gồm cả chi phí phát sinh nếu có. Mọi việc phải “giấy trắng mực đen” để khách hàng hiểu rõ trước khi quyết định. Thậm chí, sau khi khách tất toán khoản vay, trưởng phòng giao dịch có nghĩa vụ gọi điện lắng nghe ý kiến và nhận xét của từng khách hàng. “Có lẽ, đây là điểm khác biệt lớn nhất của F88 so với nhiều đơn vị khác trong đó giải quyết nỗi đau của khách hàng là mục tiêu

ưu tiên nhất”.



Từ cách làm đó, chỉ số hài lòng (CSAT) của khách hàng F88 năm 2023 là 90%. “Có nhiều khách hàng chia sẻ rằng lúc tìm hiểu thông tin về F88 thì thấy nhiều lời ra tiếng vào nhưng khi sử dụng dịch vụ thì hài lòng, chấm điểm trải nghiệm cao. Bằng chứng là tỉ lệ khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ của F88 đang tăng theo từng năm”, bà Quyên cho biết thêm.

Theo công bố trên website The Asian Banking & Finance, ngoài F88, năm nay, trong phân hạng các giải thưởng Ngân hàng Bán lẻ, Việt Nam có 7 ngân hàng thương mại cổ phần là BIDV, HDbank, Nam Á bank, PVcombank, Sacombank, Techcombank, Vietcombank; 2 ngân hàng quốc tế hoạt động tại Việt Nam là HSBC Việt Nam, UOB Việt Nam; 1 ngân hàng số hoạt động thông qua ứng dụng di động là Vikki, 1 công ty cho vay tiêu dùng là Home Credit, 1 công ty kiều hối là VCBR và 1 công ty chứng khoán là DNSE security được nhận giải thưởng từ ABF.

Tại Việt Nam, F88 là chuỗi cửa hàng tài chính bình dân, cung cấp các dịch vụ như thanh toán hoá đơn, phân phối bảo hiểm, chuyển nhận tiền và cho vay cầm cố tài sản, phục vụ khách hàng là người lao động phổ thông, lao động tự do, dưới chuẩn ngân hàng. Hiện tại, F88 có hơn 820 phòng giao dịch trên toàn quốc, hoạt động mạnh trong phân khúc thị trường tài chính vi mô.

Quang Anh