

TPBank đem đa kênh hỗ trợ khách hàng cập nhật khuôn mặt khi giao dịch

10:28 24/06/2024

Không thể tự cập nhật khuôn mặt qua app ngân hàng, ngại ra chi nhánh/phòng giao dịch, khách hàng vẫn có thể lựa chọn thời gian cập nhật khuôn mặt mình muốn với giao dịch viên hướng dẫn từ xa tại LiveBank 24/7 của TPBank.

Ngân hàng duy nhất cho phép cập nhật khuôn mặt đa kênh 24/7

Quyết định 2345/QĐ-NHNN năm 2023 triển khai giải pháp an toàn, bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ sắp đi vào hiệu lực, đồng nghĩa với việc giao dịch của khách hàng - nhất là các giao dịch lớn (từ 10 triệu đồng/lần và 20 triệu đồng/ngày) đều được bảo vệ nghiêm ngặt hơn bởi đều phải do “chính chủ” tài khoản thực hiện.

Nỗi lo bỗng nhiên “bốc hơi” một số tiền lớn trong tài khoản mà người dùng không thao tác được giảm thiểu. Tuy nhiên, việc lấy mẫu khuôn mặt cũng có thể mang đến một chút khó khăn trong thao tác khi khách hàng phải sử dụng điện thoại của mình để đọc chip NFC trên căn cước công dân (CCCD).

Nhằm đảm bảo tất cả khách hàng đều cập nhật được khuôn mặt trước ngày 1/7, TPBank liên tục truyền thông, hướng dẫn kèm các minh họa cụ thể để khách hàng có thể tự thao tác và thực hiện. Nếu khách hàng không tự thao tác được, TPBank sẵn sàng đa dạng kênh hỗ trợ, song song với App TPBank là LiveBank 24/7 với các tư vấn viên hỗ trợ ngày đêm, quầy giao dịch truyền thống với các thiết bị đọc chip chuyên dụng, hay các chuyên viên khách hàng đến tận nơi để chăm sóc và hỗ trợ khách hàng thao tác.



Với hầu hết các ngân hàng, khi không thể cập nhật khuôn mặt trên môi trường online, khách hàng cần ra quầy giao dịch truyền thống vào giờ hành chính để được giao dịch viên hỗ trợ thực hiện. Nhưng tại TPBank lại khác, ngay cả khi không muốn/không thể tới quầy vào giờ hành chính, khách hàng vẫn có thể cập nhật khuôn mặt tại LiveBank 24/7 với tư vấn viên hỗ trợ từ xa vào mọi thời điểm trong ngày.

Với gần 500 điểm giao dịch, chủ yếu ở các thành phố lớn - nơi tập trung đông đảo khách hàng, LiveBank 24/7 là kênh hỗ trợ hữu hiệu khi khách hàng không tự mình cập nhật được khuôn mặt qua kênh online.

Ngay cả với các khách hàng lớn tuổi, không rành về công nghệ cũng không gặp bất cứ khó khăn nào khi thao tác. Bác Hoàng Nam (56 tuổi; ở Đống Đa, Hà Nội) chia sẻ: “Sau mấy lần tự làm nhưng tôi không cung cấp được khuôn mặt cho ngân hàng qua app, được con trai hướng dẫn xuống LiveBank 24/7 ngay gần khu nhà tôi sinh sống, tôi đã cập nhật được ngay và còn được nhân viên tư vấn thêm rất nhiều dịch vụ tôi có thể thực hiện tại đây một cách nhanh chóng”.

Nhờ công nghệ đi trước, quy trình nhanh chóng được chuẩn hóa cùng hệ thống thu thập khuôn mặt của khách hàng tại mọi kênh giao dịch, TPBank là ngân hàng đầu tiên đã áp dụng 100% Quyết định 2345 (QĐ 2345) cho tất cả khách hàng từ ngày 20/6, trước ngày QĐ có hiệu lực tới hơn 10 ngày.

Chính thức áp dụng xác thực khuôn mặt khi giao dịch cho 100% khách hàng đã cập nhật



Việc đi trước và triển khai áp dụng các công nghệ sinh trắc học đã bắt đầu ở TPBank từ những năm 2017 - 2018, khi TPBank tiên phong trong việc thu thập các dữ liệu sinh trắc học của khách hàng tại LiveBank 24/7, cho phép khách hàng sử dụng khuôn mặt/vân tay để xác thực các giao dịch. Phương thức giao dịch với khuôn mặt/vân tay/giọng nói một cách tiện lợi đã trở thành dấu ấn của TPBank với thị trường và là thói quen yêu thích của khách hàng khi sử dụng nhiều dịch vụ số của ngân hàng Tím. Điều này càng lý giải sự thuận lợi, dễ dàng, nhanh chóng trong triển khai xác thực theo Quyết định 2345 với các khách hàng TPBank.

Và ngay khi QĐ này được công bố cuối năm 2023, TPBank lập tức chuẩn hóa và thực hiện bổ sung các quy định về việc thu thập/xác thực sinh trắc học bằng việc bổ sung giải pháp đọc NFC lấy thông tin từ CCCD được phát hành bởi Bộ Công an (BCA) để so khớp với Cơ sở dữ liệu (CSDL) sinh trắc học cũ. Bắt đầu thu thập và chuẩn hoá dữ liệu từ đầu tháng 4/2024, trung bình mỗi ngày có trên dưới 10 ngàn mẫu khuôn mặt và CCCD được cập nhật vào kho dữ liệu của TPBank từ tất cả các kênh (Mobile Banking, Internet Banking, Quầy và LiveBank 24/7).

Nhờ chiến lược tập trung cùng nền tảng công nghệ hiện đại, sẵn sàng kết nối hệ thống, TPBank đã nhanh chóng đồng bộ quy trình để vừa thu thập dữ liệu khách hàng, vừa đảm bảo vận hành với khối lượng giao dịch cao hàng ngày. Ngày 20/6 vừa qua, TPBank đã trở thành ngân hàng đầu tiên tuân thủ áp dụng 100% QĐ 2345 trong các giao dịch giá trị cao với tất cả khách hàng, sớm trước 10 ngày so với ngày QĐ có hiệu lực (1/7/2024).



Ông Nguyễn Hưng, Tổng Giám đốc TPBank chia sẻ: “Bảo vệ khách hàng sớm nhất, tối đa nhất luôn là mục tiêu được chúng tôi đặt lên hàng đầu song song với việc phát triển sản phẩm, dịch vụ mới, sáng tạo đáp ứng nhu cầu và thị hiếu khách hàng ngày càng cao. Nhận thức được tầm quan trọng của QĐ 2345 mang lại những giá trị tích cực cho cả ngân hàng và khách hàng, với hệ thống sẵn có, TPBank đã nhanh chóng dồn lực thực hiện theo chuẩn của QĐ để đảm bảo tính an toàn của tài khoản khách hàng ở mức cao hơn nhanh nhất có thể”.

Trước khi có QĐ 2345, các yếu tố xác thực chỉ thường dừng lại ở các phương thức xác thực (PTXT) truyền thống như OTP, SmartOTP hay chữ kí/pin thẻ... PTXT này vẫn bị kẻ gian lợi dụng kẻ hở để lừa khách hàng (Phishing lấy số OTP, hay giả mạo danh tính/chữ kí) để lừa mất tiền.

Kể cả việc xác thực bằng FaceID cũng chỉ phụ thuộc vào các thuật toán so khớp mẫu khuôn mặt trên thiết bị điện thoại cá nhân mà không đảm bảo chính khách hàng đăng ký tài khoản là người thực hiện giao dịch.

Việc có Quyết định 2345 đảm bảo thắt chặt thêm phần xác thực bằng khuôn mặt đã so khớp với khuôn mặt trên CCCD đảm bảo người giao dịch là chính chủ tài khoản ngân hàng, từ đó mang lại những tác động tích cực với cả khách hàng và ngân hàng.

Cài đặt xác thực khuôn mặt tiện lợi với TPBank qua một trong những cách sau:

Thực hiện xác thực qua ứng dụng TPBank: Chuẩn bị CCCD gắn chip và điện thoại có hỗ trợ NFC.

Cập nhật App TPBank phiên bản mới nhất, đăng nhập APP và làm theo hướng dẫn, chi tiết tại đây.

Thực hiện qua LiveBank 24/7: Chuẩn bị CCCD gắn chip, tới LiveBank 24/7 gần nhất và chọn “Cập nhật CCCD, khuôn mặt” và làm theo hướng dẫn trên màn hình.

Thực hiện tại Chi nhánh và PGD: Chuẩn bị CCCD gắn chip, tới quầy giao dịch gần nhất, GDV sẽ hỗ trợ khách hàng thực hiện cập nhật gương mặt trên hệ thống.

Trà Li