

Trải nghiệm các tiện ích vượt trội của dịch vụ thẻ Vietcombank trên kênh ngân hàng số

10:24 07/02/2022

Trên thế giới, chuyển đổi số Ngân hàng đang diễn ra ngày càng mạnh mẽ và rõ ràng. Sự phát triển của dịch vụ Ngân hàng trên nền tảng công nghệ số giúp các Ngân hàng đổi mới toàn diện từ quy trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, đổi mới hệ thống kênh phân phối đến cung cấp dịch vụ cho một phạm vi khách hàng rộng lớn hơn.

Với tôn chỉ luôn đặt khách hàng làm trọng tâm, Vietcombank đang không ngừng ứng dụng công nghệ số để nâng cao trải nghiệm khách hàng, trong đó dịch vụ thẻ của Vietcombank là một trong những dịch vụ đi đầu về mức độ số hóa toàn diện trên thị trường. Chỉ với chiếc điện thoại di động được cài ứng dụng VCB Digibank trong tay, khách hàng đã có thể chủ động thực hiện toàn bộ các thao tác từ phát hành, quản lý thẻ cho đến thanh toán và theo dõi chi tiêu tài chính một cách đơn giản và hết sức thuận tiện.

Phát hành thẻ trực tuyến hoàn toàn



Trước đây, khi nhắc đến mở thẻ thanh toán, khách hàng sẽ nghĩ ngay đến việc trực tiếp ra quầy giao dịch để đăng ký, sau đó đợi 03-05 ngày làm việc để ra nhận thẻ mới phát hành. Tuy nhiên, trong giai đoạn giãn cách xã hội tại nhiều địa phương, quy trình phát hành này khiến khách hàng gặp không ít trở ngại cũng như chưa thực sự đáp ứng nhu cầu phát hành một cách nhanh chóng của khách hàng. Hiểu được những khó khăn này, trong năm 2021, Vietcombank đã ra mắt dịch vụ phát hành thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng trực tuyến hoàn toàn. Chỉ bằng vài thao tác đơn giản trên kênh ngân hàng số VCB Digibank, khách hàng đã có thể đăng ký mở thẻ và nhận thẻ qua đường bưu điện tại đúng địa chỉ mình đăng ký, đồng thời theo dõi được trạng thái phát hành cũng như thời gian thẻ sẽ được giao để chủ động nhận thẻ.

Không dừng lại ở đó, tháng 11/2021, Vietcombank đã triển khai phát hành thẻ phi vật lý trên kênh Ngân hàng số VCB Digibank. Dịch vụ này khách hàng cho phép khách hàng chủ động phát hành trực tuyến và nhận thông tin thẻ ngay lập tức trên VCB Digibank mà không cần đợi ngân hàng in và vận chuyển thẻ vật lý như quy trình thông thường.

Hỗ trợ khách hàng quản lý thẻ hoàn toàn trên kênh ngân hàng số

Trong bối cảnh dịch bệnh như hiện tại, Vietcombank đã triển khai hàng loạt dịch vụ trên kênh ngân hàng số nhằm hỗ trợ khách hàng quản lý thẻ, đảm bảo giao dịch thông suốt trong mùa dịch mà không phải đến ngân hàng.



Với VCB Digibank, ngân hàng đã tích hợp mọi tính năng cần thiết để khách hàng có thể chủ động quản lý thẻ của mình, như kích hoạt thẻ, khóa/mở khóa thẻ, đăng ký/hủy đăng ký sử dụng thẻ trên Internet, thay đổi hạn mức giao dịch thẻ, thay đổi tài khoản liên kết thẻ,...

Ngoài ra, Vietcombank đã triển khai dịch vụ cấp mới/đổi mã PIN điện tử (ePIN). Đây là dịch vụ cho phép khách hàng chủ động tạo mã PIN thẻ thực hiện hoàn toàn trên VCB Digibank, thay thế cho hình thức nhận mã PIN giấy thông thường. Ngay cả trường hợp quên mã PIN thẻ, khách hàng cũng không cần đến ngân hàng để yêu cầu cấp mới mã PIN.

Đáp ứng mọi nhu cầu thanh toán, quản lý chi tiêu trên kênh ngân hàng số

Có thể nói thanh toán di động và thanh toán không tiếp xúc đang nhận được sự ủng hộ đông đảo từ người tiêu dùng Việt Nam. Theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước, thanh toán trên thiết bị di động tại Việt Nam tăng trưởng mạnh hằng năm, 90% về số lượng và 150% về giá trị.

Đáp ứng nhu cầu này, Vietcombank đã phát triển nhiều phương thức thanh toán hiện đại trên kênh ngân hàng số, đồng thời thiết lập hệ sinh thái số để kết nối các dịch vụ ngân hàng với hầu hết các dịch vụ số khác trong nền kinh tế, mang lại trải nghiệm mới mẻ và tiện ích cho người tiêu dùng trên không gian số. Không cần đến thẻ vật lý, khách hàng Vietcombank hiện đã có thể rút tiền bằng mã QR tại ATM, thanh toán bằng mã QR theo tiêu chuẩn EMV của các Tổ chức thẻ quốc tế, thanh toán hàng hóa trực tuyến trên internet/ứng dụng di động, nạp/rút tiền ví điện tử hay liên kết thẻ trên ứng dụng Samsung Pay để thanh toán tại các điểm bán hàng vật lý.

Việc quản lý chi tiêu thẻ cũng trở nên thuận tiện hơn với ngân hàng số VCB Digibank. Khách hàng có thể theo dõi chi tiết giao dịch thẻ, sao kê thẻ hàng tháng, thực hiện thanh toán sao kê cho mình hoặc các chủ thẻ khác ngay trên ứng dụng. Ngoài ra, để chủ động trong kế hoạch tài chính, khách hàng có thể sử dụng tính năng đăng ký trả góp trên VCB Digibank để chuyển đổi giao dịch thanh toán thẻ thành giao dịch trả góp nhằm giãn thời gian thanh toán với ngân hàng.

Khách hàng chính là động lực cho việc tiếp tục số hóa các sản phẩm thẻ của Vietcombank



Sự tiện lợi trong giao dịch trực tuyến càng thúc đẩy khách hàng dần thay đổi những thói quen sử dụng dịch vụ truyền thống, đặc biệt trong bối cảnh đại dịch Covid-19 như hiện nay. Điều này trở thành động lực để Vietcombank tập trung đẩy mạnh nâng cao trải nghiệm khách hàng trên môi trường số trong tương lai, đặc biệt là các sản phẩm mang hàm lượng công nghệ cao như thẻ thanh toán ngân hàng

Vietcombank nhìn nhận trải nghiệm số là trải nghiệm hướng đến số đông và không giới hạn – cụ thể ở đây là không giới hạn về phạm vi, địa lý hay nhân khẩu học của khách hàng. Dù khách hàng là ai, ở đâu hay làm công việc gì, họ đều có thể trải nghiệm các sản phẩm và dịch vụ số của Vietcombank một cách thuận tiện nhất.

PV