

“Trendsetter ngành ngân hàng” - Lá cờ tiên phong dẫn dắt cách mạng ngân hàng số

11:56 05/09/2023

Khởi tạo và luôn đi đầu xu hướng ngân hàng số, hơn 10 năm qua, TPBank đã không chỉ tiên phong dẫn dắt và thúc đẩy toàn ngành bước vào những “cuộc chơi” số hóa để nâng tầm công nghệ tài chính - ngân hàng, mà còn đem lại vô vàn giá trị cho cộng đồng và khách hàng. Thành công và vị thế ngày nay của TPBank hơn thế còn là một chuyến hành trình mang “âm hưởng thời đại số” vị nhân sinh, đặc trưng và không dễ dàng sao chép.

Chiều cuối tháng 8, Hoàng Minh rời quầy giao dịch của TPBank với nụ cười rạng rỡ. Minh vừa kịp hoàn thành chuyển một khoản tiền lớn cho bố mẹ ở xa, dù không kịp mang theo giấy tờ tùy thân hay tấm thẻ ngân hàng. Đây là điều xưa nay chưa từng có khi khách hàng muốn thực hiện giao dịch tại một ngân hàng Việt Nam. Nếu ở một nhà băng khác, Minh có lẽ sẽ cần phải lục tìm chiếc căn cước công dân đâu đó, loay hoay ký giấy tờ, có thể bị tính phí khi chuyển tiền hạn mức cao... giữa lúc thời gian gấp rút.

Ở TPBank rất đặc biệt. “Hồ sơ số” của Minh từ các lần giao dịch trước sẽ được hệ thống nhận dạng. Chỉ cần hiện diện tại quầy, bạn có thể sử dụng vân tay, quét khuôn mặt - những phương pháp bảo mật sinh trắc học tân tiến nhất, bảo mật nhất xác thực tại máy eCM để giao dịch miễn phí. Giấy tờ, chữ ký khi giao dịch tại TPBank đã là quá khứ. Điều duy nhất họ cần nhớ là điểm giao dịch của TPBank.



Khách hàng đến TPBank giao dịch nhanh chóng mà không cần giấy tờ

Chuyển đổi số tăng trưởng thần tốc

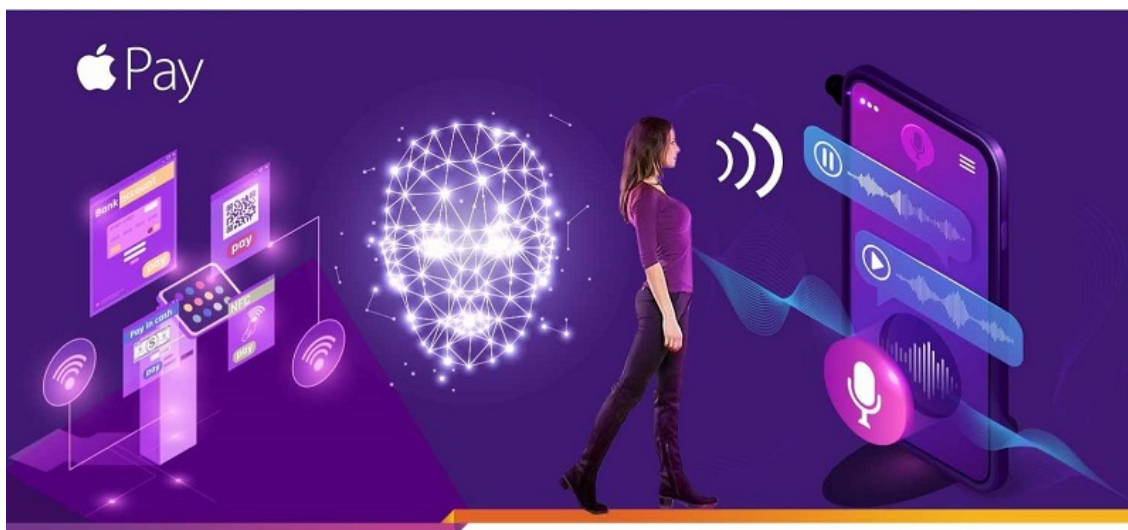
eCM chỉ là một trong số rất nhiều công nghệ đi trước đón đầu của TPBank đã và đang ứng dụng vào dịch vụ ngân hàng. Cũng nhờ đó, số lượng khách hàng của ngân hàng màu tím luôn ở đà tăng trưởng với tốc độ thần kỳ.

Từ vốn vịn 1 triệu khách vào năm 2015, sau 7 năm, con số này đã tiến một bước dài và đạt ngưỡng 8,5 triệu khách hàng vào cuối năm 2022 (riêng năm trước, TPBank có thêm hơn 3,7 triệu khách hàng mới). Việc đi tắt đón đầu về mặt công nghệ một cách hiệu quả, định hướng ngay từ đầu tập trung đem tới những trải nghiệm ngân hàng số chưa từng có và rất con người cho khách hàng chính là bước ngoặt lớn định hình cho đà tăng trưởng thần kỳ.

Ngân hàng tím vừa đón khách hàng thứ 10 triệu, tương đương có hơn 1,5 triệu khách hàng mới chỉ trong 6 tháng đầu 2023. Các công nghệ mới được liên tục cho ra mắt, ứng dụng TPBank luôn đạt tỷ lệ khách hàng sử dụng thường xuyên cao (tăng 4 đến 5 lần trong 5 năm qua) và đặc biệt là mạng lưới LiveBank 24/7, LiveBank+ phủ rộng đã tạo nên những thành công xứng đáng của TPBank, khẳng định sức hấp dẫn của hệ sinh thái số thông qua hàm lượng công nghệ cao bậc nhất trong dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam.

Nhiều tính năng độc đáo khác mà chỉ người dùng ứng dụng TPBank Mobile mới có thể được trải nghiệm và bị thuyết phục có thể điểm tới như chuyển tiền bằng giọng nói (VoicePay, ứng dụng công nghệ xử lý ngôn ngữ tự nhiên), chuyển tiền

bằng nhận diện khuôn mặt hay chuyển tiền trong giao diện trò chuyện (ChatPay)... Từ năm 2018, TPBank là định chế tài chính đầu tiên tại Việt Nam tạo ra một trợ lý ảo với tên gọi T'ao giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng và liên tục được nâng cấp và phát triển như một "Siri" của ứng dụng ngân hàng. Năm 2022, TPBank cũng triển khai Facepay trên nền tảng thuật toán nhận diện khuôn mặt với khả năng phân tích 50 triệu gương mặt để xác nhận thanh toán dễ dàng.



Các công nghệ sinh trắc học đã sớm được đưa vào các giao dịch ngân hàng

Với các chủ shop nhỏ, TPBank cũng tiên phong triển khai phương thức thanh toán không tiếp xúc SoftPOS, biến điện thoại thành máy quét thẻ. Chỉ cần tải ứng dụng TPBank SoftPOS, chủ shop có ngay ứng dụng thanh toán thẻ đỉnh cao, không cần tới máy POS. TPBank SoftPOS chấp nhận thanh toán với tất cả các loại thẻ bao gồm Visa, Mastercard, JCB và ATM (có biểu tượng Contactless) với tốc độ nhanh vượt trội chỉ 5 giây cho một giao dịch thanh toán.

TPBank chính là đại diện cho sự nỗ lực ứng dụng công nghệ tân tiến nhất, tư duy dẫn dắt sự thay đổi của thị trường để mang đến nhiều sản phẩm và dịch vụ trải nghiệm tối ưu cho khách hàng. Những dịch vụ, sản phẩm của TPBank đã tiên phong xuất hiện trước trên thị trường, và trở thành hình mẫu cho các ngân hàng khác triển khai. Những tính năng mới của TPBank luôn dẫn đầu thị trường vì sự nghiên cứu đến từ thấu hiểu khách hàng, với mong muốn giúp cuộc sống con người tốt hơn.

Mới đây, 6 triệu khách hàng sử dụng ứng dụng trên nền tảng iOS có thể dễ dàng ngay lập tức thêm thẻ ngân hàng TPBank vào ví Apple Pay. Đồng bộ tính năng mở thẻ ghi nợ ảo (virtual card) của TPBank thông qua ứng dụng ngân hàng hay tại LiveBank 24/7, TPBank đã hoàn thiện vòng tròn trải nghiệm xuyên suốt 100% online, duy nhất trên thị trường giúp khách hàng từ khi đăng ký mở

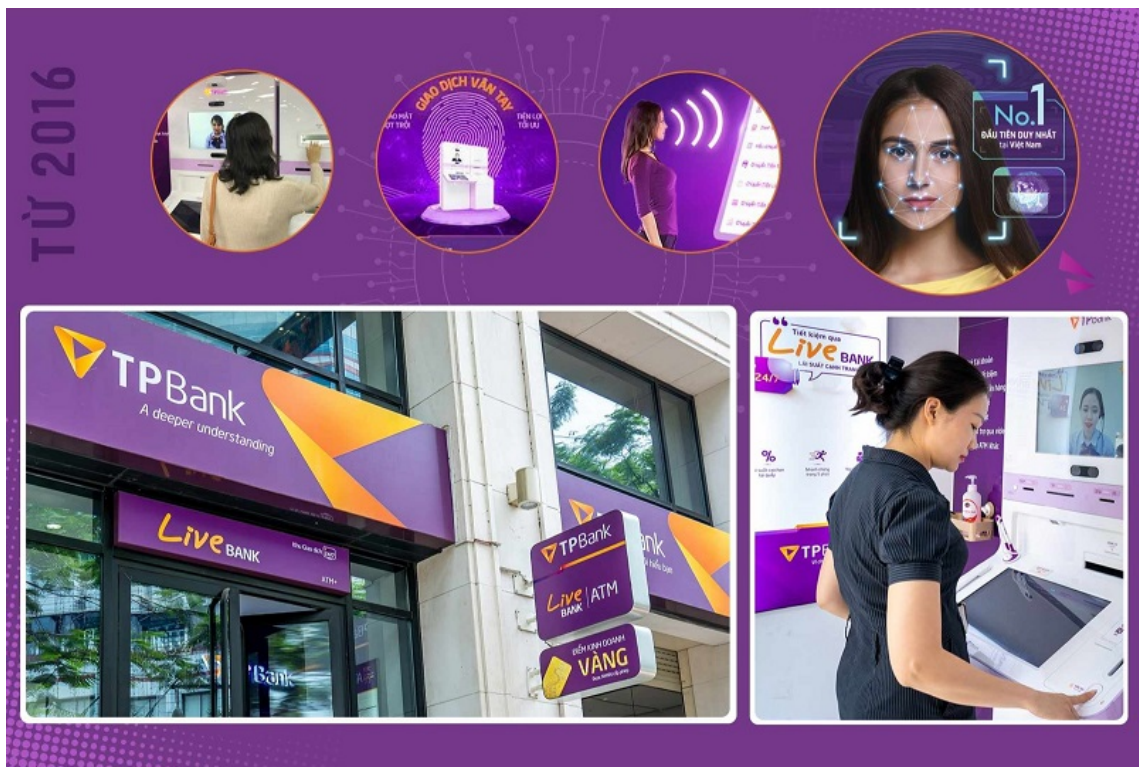
thể đến khi có thể chi tiêu chỉ vài phút.

Sự độc nhất không dễ “copy and paste”

Nhắc tới bước đột phá của ngân hàng số ở thời điểm hiện tại, LiveBank 24/7 - ngân hàng tự động “không ngủ” đầu tiên của Việt Nam được xem là biểu tượng. Một sản phẩm tự hào đóng dấu “Make in Vietnam” phục vụ khách hàng bất kể ngày đêm hay dịp lễ tết từ cuối năm 2016.

Sau 7 năm hiện diện, 90% tác vụ ngân hàng cơ bản bao gồm rút tiền, chuyển tiền, mở thẻ (ATM, Debit) lấy ngay, giao dịch đa kênh không dừng giữa LiveBank và ứng dụng đều đã được hàng triệu khách hàng Việt Nam yêu thích và trở thành một điểm đến thân quen của đô thị số... Khách hàng có thể đi người không khi giao dịch tại LiveBank 24/7 chỉ sau một lần đăng ký thông tin với các yếu tố nhận diện sinh trắc học ngay tại ngân hàng tự động nhờ tiên phong áp dụng công nghệ vào định danh khách hàng (eKYC) dựa trên chuỗi các giải pháp tối tân ứng dụng từ AI (trí tuệ nhân tạo), machine learning, sinh trắc học, dữ liệu lớn...

LiveBank 24/7 sở hữu mạng lưới hơn 500 điểm sáng đèn bất kể ngày đêm và không ngừng được nâng cấp tiện ích. Năm 2022, LiveBank đã vượt ra khỏi hình mẫu ngân hàng tự động đơn thuần, để kết hợp các dịch vụ như: Tủ gửi đồ, trạm sạc pin, máy bán nước tự động 24/7... với tên gọi mới LiveBank+, đem tới trải nghiệm ngân hàng rất thú vị tại hai thành phố lớn Hà Nội và TP Hồ Chí Minh. Đến nay, LiveBank vẫn là hình mẫu chưa có ngân hàng “copy and paste” hoàn toàn thành công và triển khai diện rộng trên thị trường. TPBank luôn đi trước áp dụng công nghệ mới nhất cho LiveBank, để ngân hàng tự động này liên tục tiến hóa mang đến sự tiện ích, tối ưu nhất cho khách hàng.



Ngân hàng tự động LiveBank 24/7 ngày càng được nâng cấp và hoàn thiện

Song song với những công nghệ được tích hợp hướng đến khách hàng cá nhân, TPBank cũng tham gia vào việc phát triển ngân hàng mở (Open Banking) ngay ở giai đoạn đầu, sánh vai cùng nhóm đầu ngân hàng trên thế giới như DBS, OCBC (Singapore), Citibank (Mỹ)... Bằng việc lắng nghe và thấu hiểu về nhu cầu của khách hàng, TPBank đã thực hiện Open Banking và các giải pháp OpenAPI (Banking as a Service) từ giai đoạn 2018-2019.

Chỉ sau 2 năm, ngân hàng đã kết nối gần 100 đối tác khác nhau, cho ra mắt hơn 2.500 đầu dịch vụ thanh toán, tương đương tốc độ vài tuần có một kết nối được thiết lập. Với sự đột phá đó, ngân hàng đã phủ sóng mọi nhu cầu tài chính và thanh toán (Beyond banking) của khách hàng từ giáo dục, y tế, giải trí, dịch vụ công, thanh toán các lệ phí, ví điện tử... Tính đến hiện tại, TPBank đã kết nối với 12 ví điện tử và là một trong những ngân hàng có tỷ lệ phủ dịch vụ kết nối ví lớn nhất tại Việt Nam. Ngân hàng tím sở hữu hệ sinh thái số đứng đầu 3 năm liên tiếp theo Asian Banker.

TPBank tiếp tục nâng trình độ áp dụng công nghệ cho khách hàng doanh nghiệp lên tầng cao mới khi triển khai hệ thống chứng từ số. Đây là tính năng dẫn đầu thị trường triển khai tại Việt Nam. Tính năng này cho phép khách hàng soạn thảo, ký duyệt và gửi hồ sơ hoàn toàn trực tuyến tại mọi lúc nơi, không cần bổ sung bản cứng.

Phát triển xanh, bền vững từ “DNA” số hóa, tiên phong dẫn đầu

Để có những thay đổi vượt bậc về công nghệ mang tới trải nghiệm mới và tiện ích cho khách hàng, TPBank đã thực sự bứt phá từ chính trong nội bộ ngân hàng. Ngân hàng đã xây dựng đội ngũ nhân sự hùng hậu trong lĩnh vực công nghệ thông tin và làm chủ các công nghệ tiên tiến trên thế giới. Đội ngũ công nghệ của TPBank đã đưa vào hoạt động 500 robot và có khả năng tạo ra trung bình 5 robot mỗi tuần đáp ứng quy trình vận hành nội bộ nhằm thay thế nhân sự thực hiện các công việc đơn giản, lặp lại như nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu... giúp tiết giảm chi phí nhân sự, đồng thời tăng sự chính xác và bảo mật.

Đại diện của nhà băng màu tím cho biết thêm: Ứng dụng công nghệ đã giúp ngân hàng tối ưu hoạt động kinh doanh và tăng lợi thế cạnh tranh lên nhiều lần. “TPBank duy trì đà tăng trưởng bình quân mỗi năm 30 - 40%, song lượng nhân sự các năm chỉ tăng 4 - 5%. Các nghiệp vụ đơn giản được ứng dụng công nghệ để giải quyết” Tổng giám đốc TPBank, ông Nguyễn Hưng đề cập.

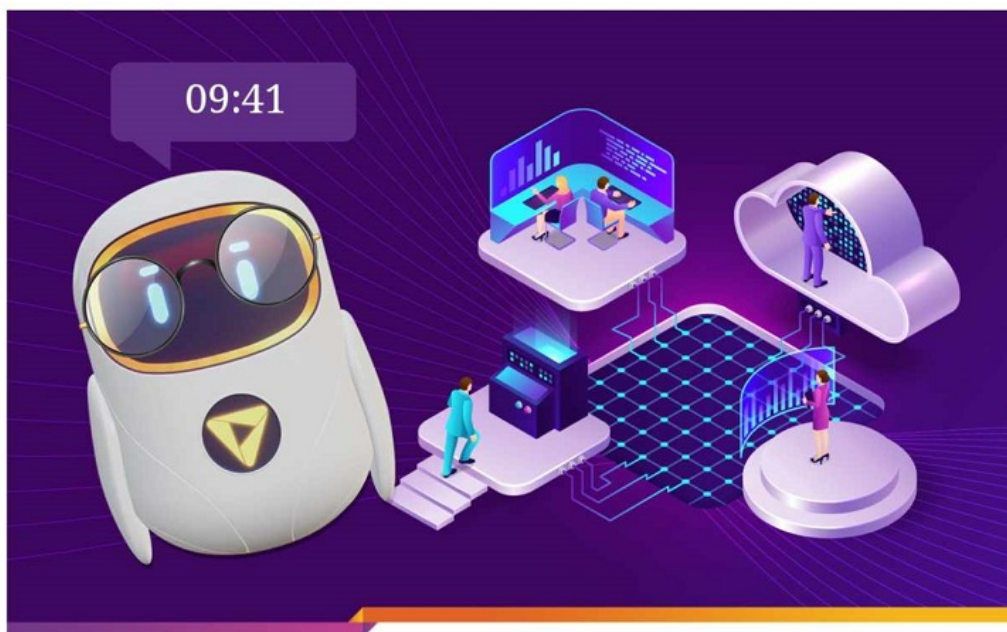


Ông Nguyễn Hưng - Tổng Giám đốc TPBank chia sẻ về hệ thống công nghệ

Hệ thống này giúp thay thế các tác vụ thủ công, nâng cao độ chính xác, giảm lỗi, tăng cường bảo mật và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Sau khi triển khai ngân hàng đã tiết giảm hàng triệu USD; chi phí tiết kiệm dự kiến sẽ tăng thêm 20% từ năm 2024. Sự xuất hiện của robots tại TPBank là lá cờ đầu trong nâng tầm tự động hóa mới trong hoạt động số hóa, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa chi phí vận hành.

Xu hướng phát triển ngân hàng số đa dạng, hiệu quả với tốc độ cao tại Việt Nam trong nhiều năm qua đã mang tới nhiều giá trị thiết thực cho cộng đồng và xã hội, đặc biệt khách hàng được hưởng lợi từ cuộc cách mạng mang nhiều dấu ấn Tiên Phong. TPBank đang trên con đường chinh phục những cột mốc mới, thành tựu mới tương xứng với vị thế dẫn dắt chuyển đổi số ngành ngân hàng. Vừa qua, ngân hàng tím được vinh danh top 5 thương hiệu ngân hàng tư nhân

Việt Nam nhờ những thành tựu nổi bật trên con đường số hóa. Theo ông Alex Haigh, Giám đốc điều hành - Khu vực châu Á Thái Bình Dương của Brand Finance: “Cam kết đổi mới của TPBank được thể hiện rõ qua số điểm ấn tượng 9,9/10 trong thuộc tính nghiên cứu “Đổi mới”.



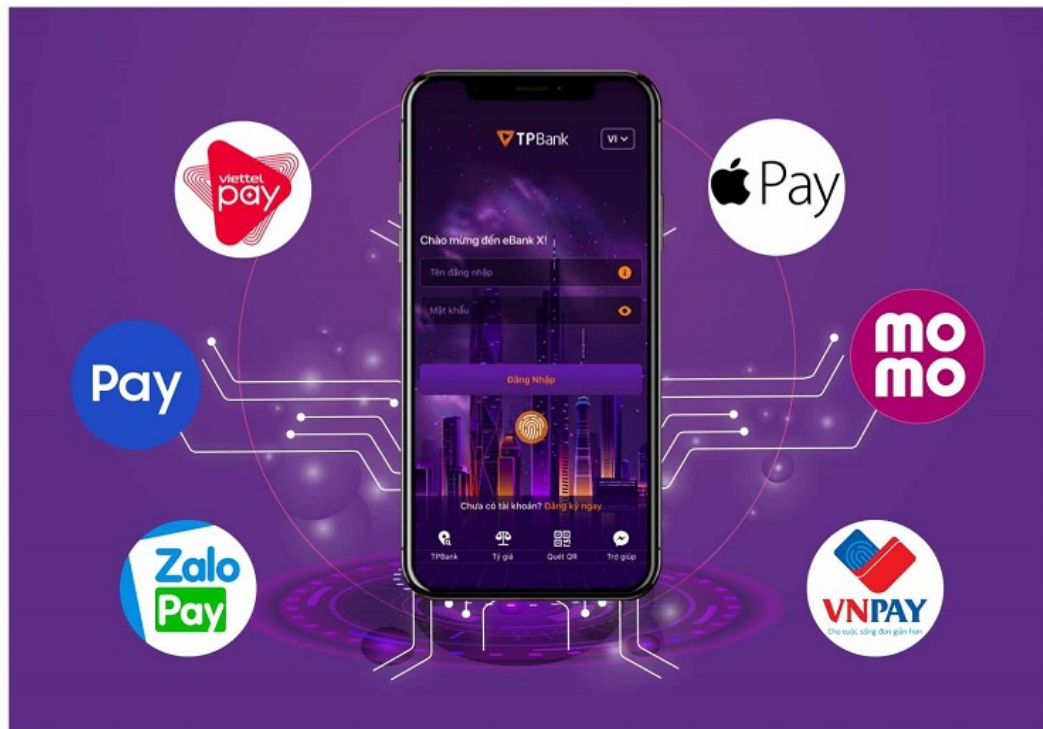
Nhà băng tím ghi nhiều dấu ấn nổi bật trên hành trình đổi mới số

Trước đó, định chế tài chính tuổi 15 cũng nhận hàng loạt danh hiệu từ The Asia Banker, IDG Việt Nam và AIBP công nhận là ngân hàng số và hệ sinh thái số tốt nhất, ngân hàng chuyển đổi số tiêu biểu, ngân hàng có dịch vụ sản phẩm sáng tạo...

Hàng loạt các sản phẩm dịch vụ số hóa nổi bật đã và đang được tiếp tục khai thác như AI, Big Data, Machine Learning... áp dụng mạnh mẽ và rộng rãi vào tất cả các dịch vụ cốt lõi. TPBank đang dẫn đầu bước sang chặng đường mới của cách mạng 4.0 - giai đoạn Sáng Tạo Số. Sáng tạo số vị nhân sinh còn đi cùng với phát triển xanh - bền vững, Vừa qua, TPBank tiếp tục khởi động tổ chức lễ khởi động Dự án Xây dựng Khung và Nâng cao năng lực thực thi về Môi trường - Xã hội - Quản trị (Dự án ESG), nhằm đảm bảo cho sự phát triển xanh, lành mạnh, bền vững, có trách nhiệm với cộng đồng, với xã hội, với môi trường.

Hướng đến phổ cập các giải pháp thanh toán số cho xã hội, TPBank đang đẩy mạnh thu hút mở tài khoản và tiếp cận các dịch vụ của ngân hàng như thanh toán/chuyển tiền/sử dụng thẻ thanh toán qua kênh số. Hiện nay, 80% khách hàng mới của đều mở tài khoản qua kênh số. TPBank cũng là ngân hàng có tỷ lệ phủ dịch vụ kết nối ví lớn nhất với 12 ví điện tử và chiếm hơn 90% người sử dụng dịch vụ ví điện tử. Với mạng lưới đó, 98% các giao dịch của khách hàng tại TPBank đều qua kênh số. Tiên phong liên kết với cơ sở dữ liệu tập trung về dân

cư để ứng dụng trong loạt các giải pháp về định danh, xác thực khách hàng. Việc này sẽ rút ngắn được thời gian xác thực khách hàng mà vẫn đảm bảo được tính an toàn cho hệ thống.



TPBank là một trong những ngân hàng có tỷ lệ phủ dịch vụ kết nối ví điện tử lớn nhất

TPBank đặt mục tiêu cao cả hơn nhân rộng tệp khách hàng từ đó trở thành nhân tố quan trọng đóng góp đề án của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước là toàn bộ người dân Việt Nam sẽ được sử dụng các dịch vụ ngân hàng, trong đó 90% sẽ sử dụng các dịch vụ ngân hàng số. Điều này sẽ giúp khách hàng tiết kiệm được thời gian, công sức di chuyển, chi phí đi lại/rút tiền mặt... khiến cuộc sống của khách hàng dễ dàng hơn nhờ sự hỗ trợ của ngân hàng số.

Tất cả mọi điều mà TPBank đề tâm tới là phục vụ khách hàng, phục vụ người dân, mang đến cho mọi người trải nghiệm đơn giản hơn, tuyệt vời hơn, hướng đến một cuộc sống tốt hơn trong một đô thị số, xã hội số văn minh.

Thanh Tâm