



Tự động hóa ngân hàng toàn diện

Industry Summit 4.0 – 18/11/2021



Ông **PHÙNG DUY KHUÔNG**

Phó Tổng Giám Đốc

GĐK Khách Hàng Cá Nhân

Ngân Hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

1. Bối cảnh và xu hướng chung của thị trường
2. Số hóa và tự động hóa toàn diện dịch vụ ngân hàng cho khách hàng

Cách đây gần 3 thập kỷ, Bill Gates đã từng nói...



“Chúng ta cần dịch vụ
ngân hàng chứ không cần ngân hàng nữa”

*We need banking
but we don't need Banks anymore*

“Vaccine công nghệ” làm thay đổi hành vi khách hàng thời Covid-19

NHU CẦU GIAO DỊCH SỐ NGÀY Càng LỚN

Đại dịch COVID-19 đã đẩy nhanh sự dịch chuyển số trong mọi lĩnh vực đời sống.

64%

NTD SẼ TIẾP TỤC SỬ DỤNG GIAO HÀNG THỰC PHẨM THƯỜNG XUYÊN HƠN SAU COVID-19

TỐC ĐỘ GIAO HÀNG NHANH LÀ MỘT TRONG NHỮNG YẾU TỐ QUAN TRỌNG CHO SỰ HÀI LÒNG

63%

SẼ TIẾP TỤC MUA SẮM TRỰC TUYẾN SAU COVID-19

THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ ĐANG CÓ SỨC ẢNH HƯỞNG ĐẾN HÀNH VI MUA SẮM CỦA NTD

38%

ĐANG SỬ DỤNG NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN / Ví ĐIỆN TỬ THƯỜNG XUYÊN HƠN

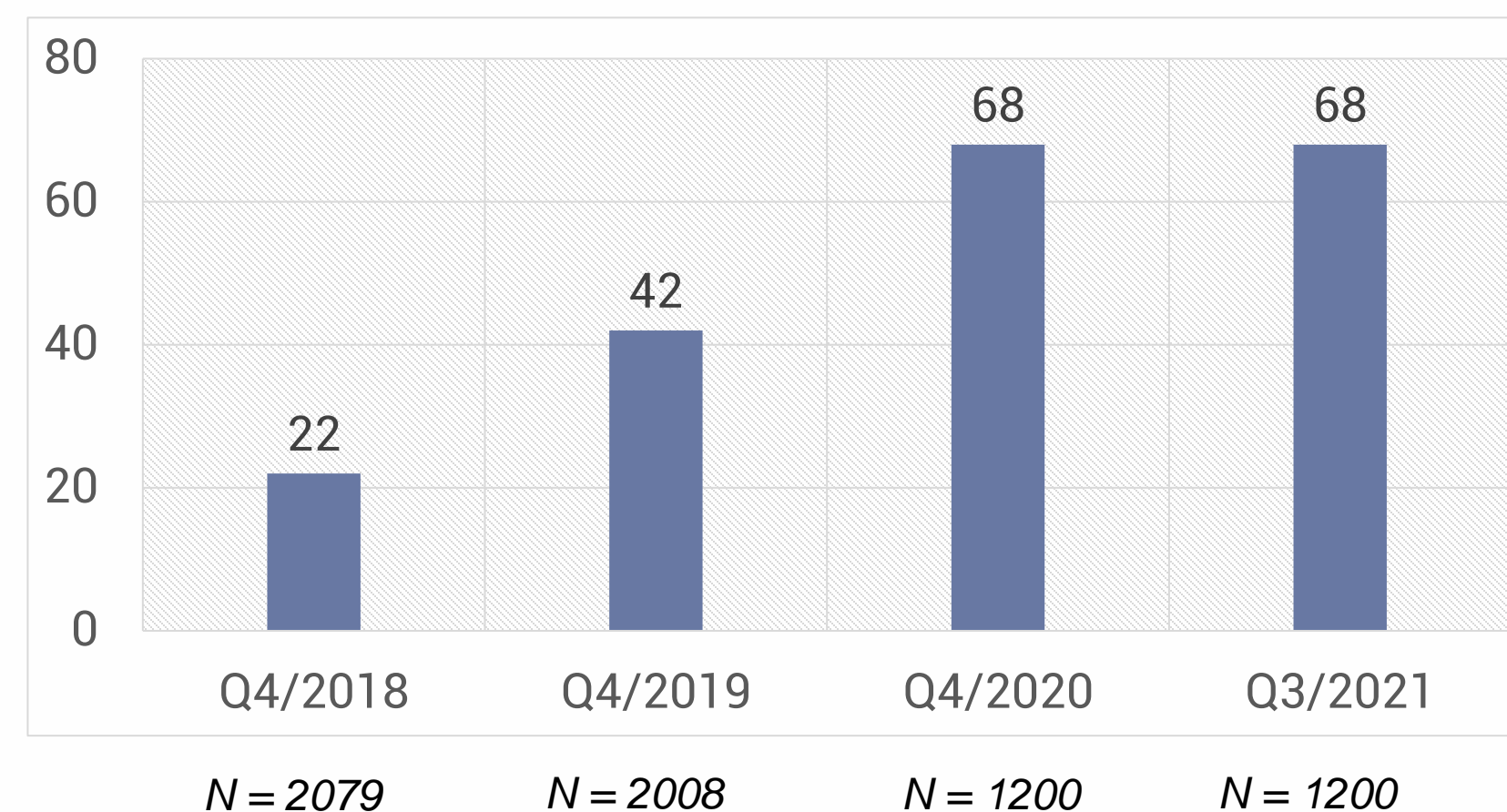
NTD ĐANG TÌM KIẾM CÔNG NGHỆ THÔNG MINH, AN TOÀN & NHANH HƠN

**Khảo sát tài chính cá nhân Q3 năm 2021 của Nielsen
Báo cáo về Ảnh hưởng của Covid lên người Việt Nam (3/2020), N=500

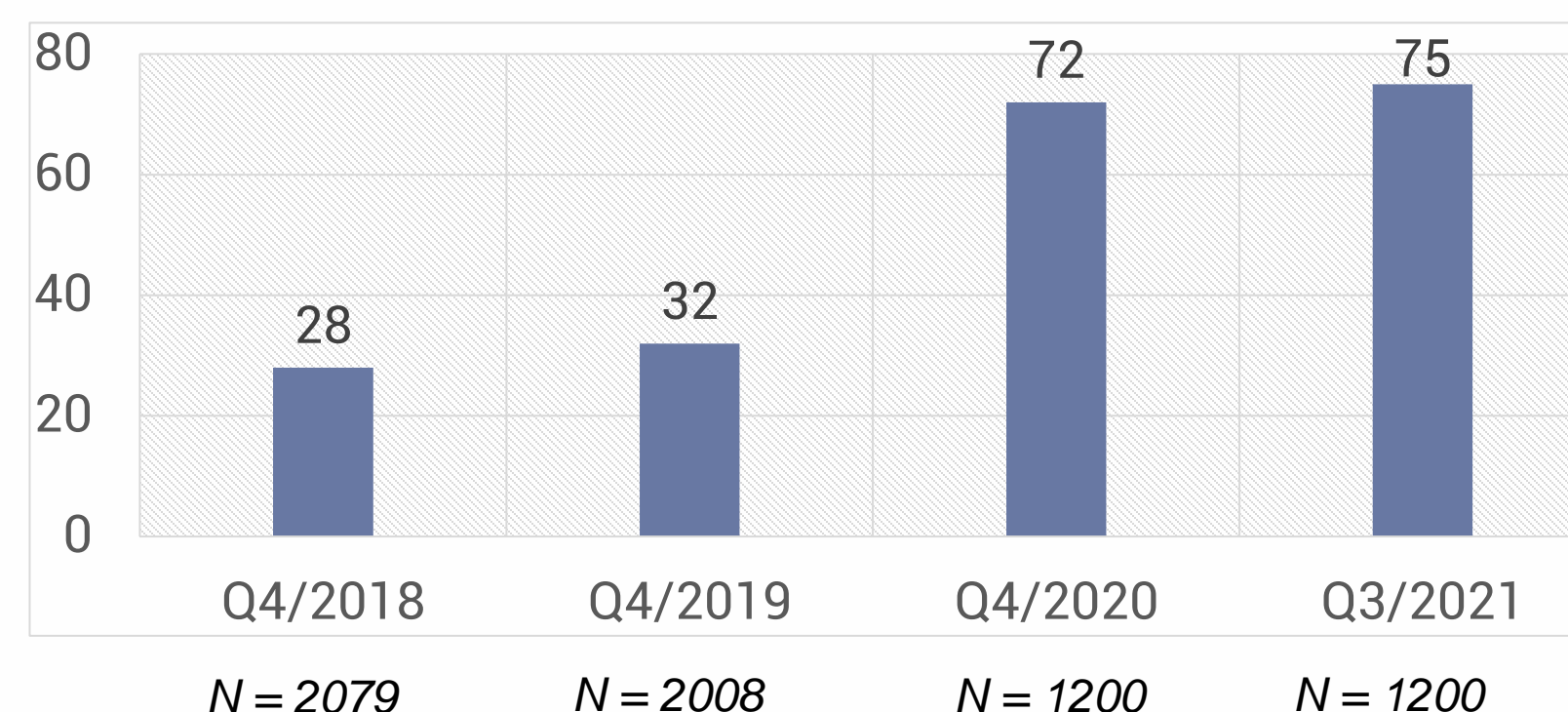


TẠI VIỆT NAM, INTERNET & MOBILE BANKING CHIẾM ƯU THẾ

Tỷ lệ sử dụng Mobile banking

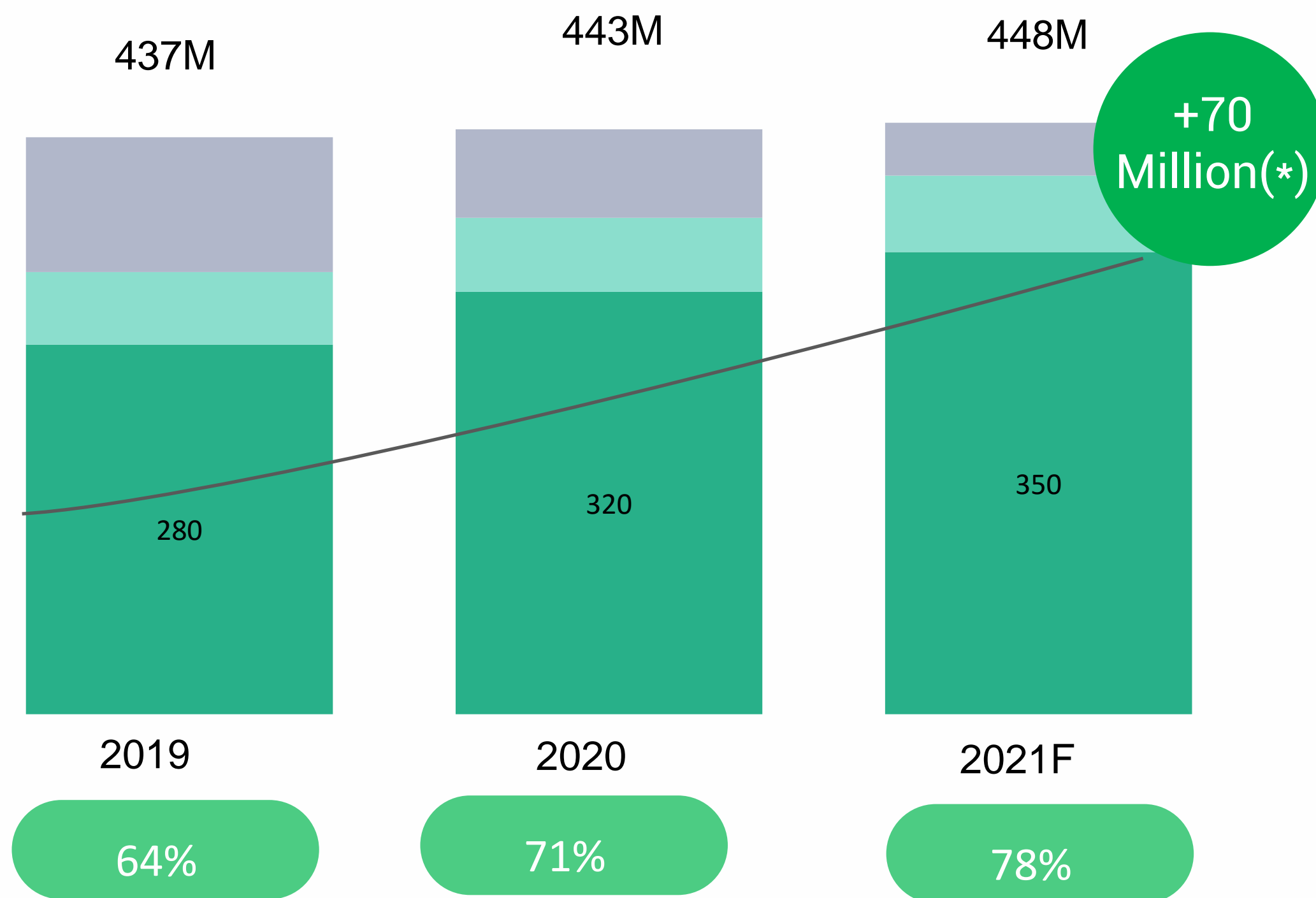


Tỷ lệ sử dụng Internet banking



“Vaccine công nghệ” làm thay đổi hành vi khách hàng thời Covid-19

Dân số Đông Nam Á
(15 tuổi trở lên)



7 in 10



trở thành “Digital customer” tính đến cuối năm 2021

Kể từ khi đại dịch Covid 19 bắt đầu, 70 triệu người (từ 15 tuổi trở lên) trở thành “Digital Customer”

Các thói quen và hoạt động tài chính đang biến đổi từng ngày

Từ

Giao dịch tại chi nhánh ngân hàng

Mọi khách hàng đều giống nhau

Thu hút khách hàng

Thời gian giao dịch

Nhân viên tư vấn, bán chéo trực tiếp

Chất lượng dịch vụ

Sản phẩm ngân hàng (sản phẩm là trọng tâm)

Đến

Giao dịch ngân hàng trực tuyến, ngân hàng hợp kênh (omni-channel)

Mỗi khách hàng là một cá tính

Giữ chân khách hàng

Giao dịch 24/7

Nhân viên tư vấn qua mạng xã hội

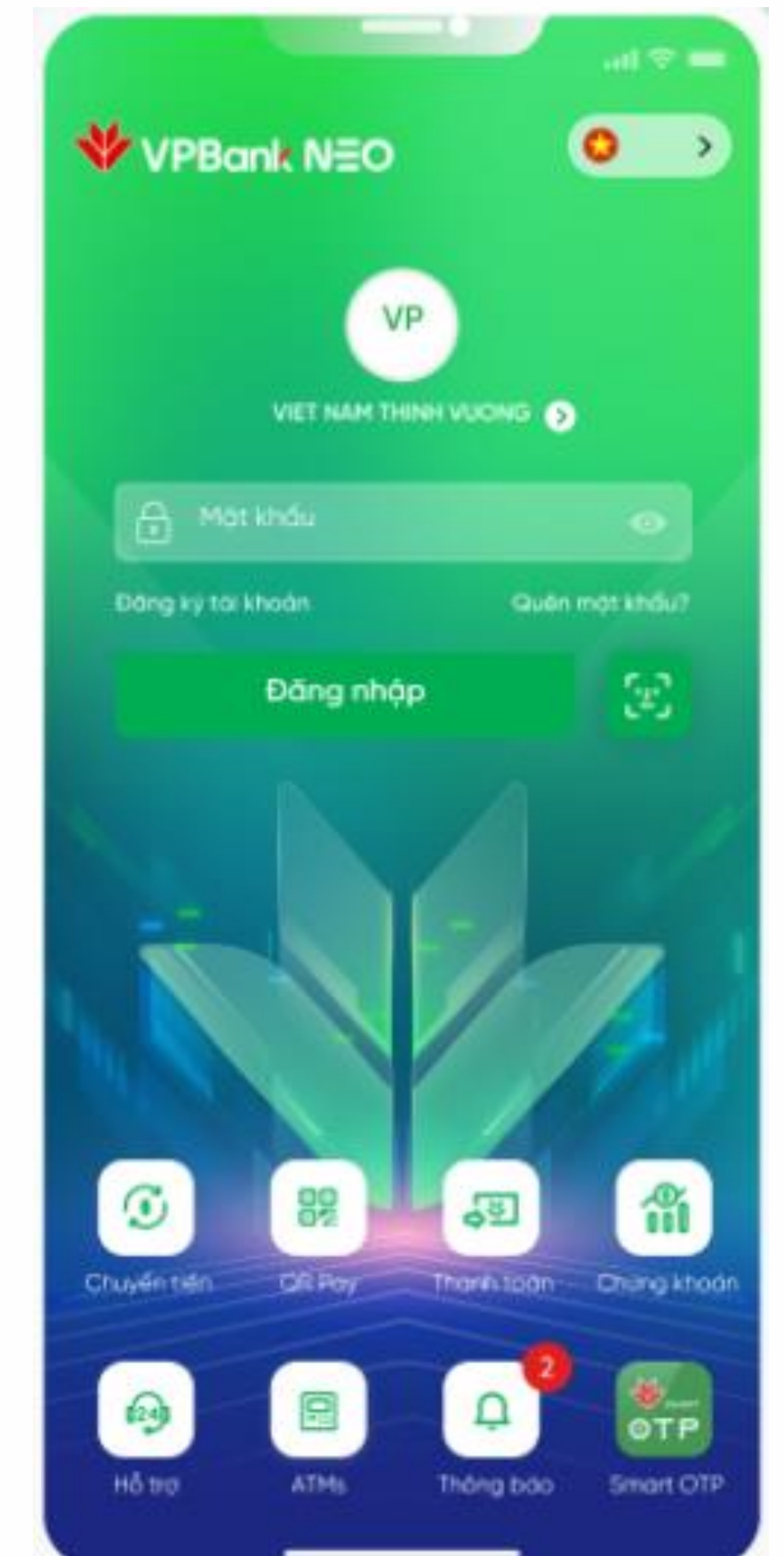
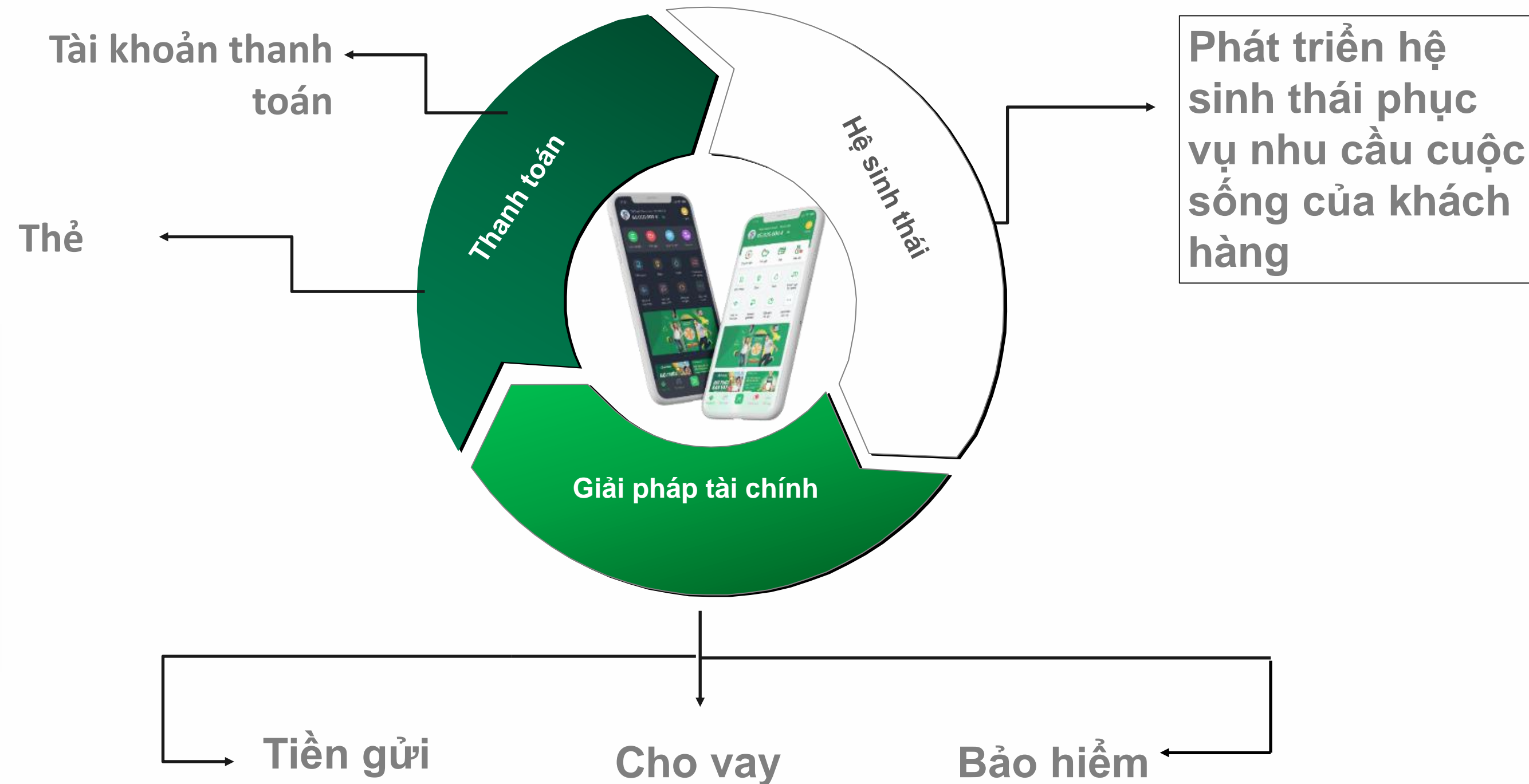
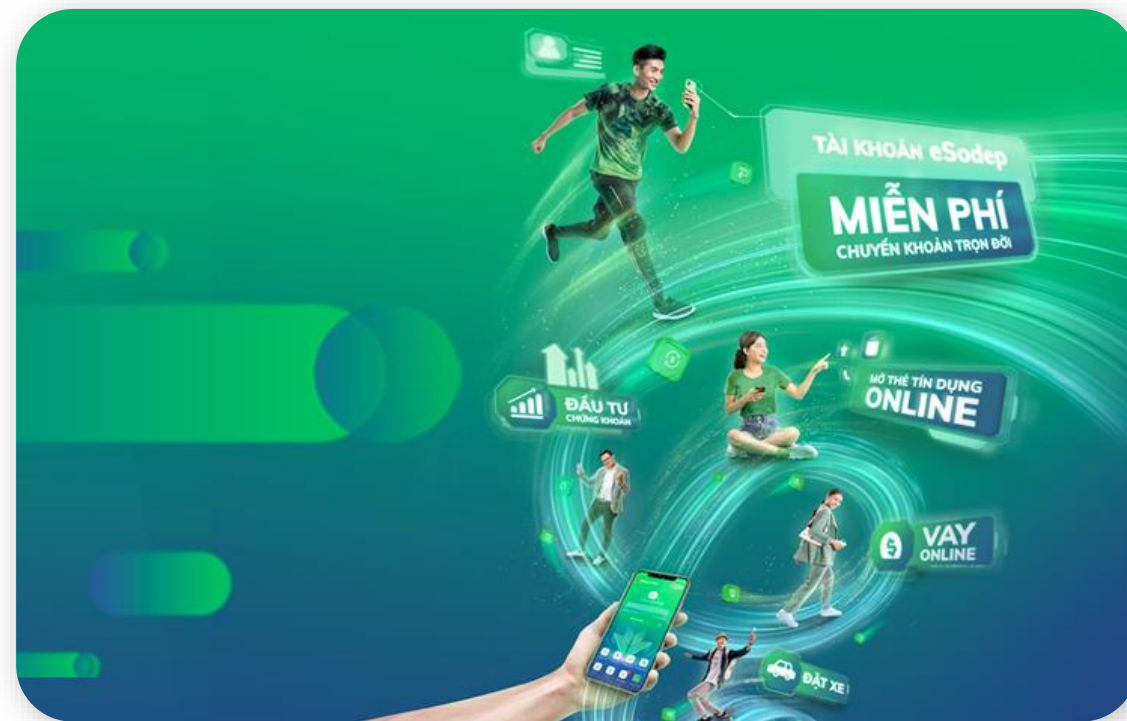
Cải tiến dịch vụ

Giải pháp khách hàng (khách hàng là trọng tâm)

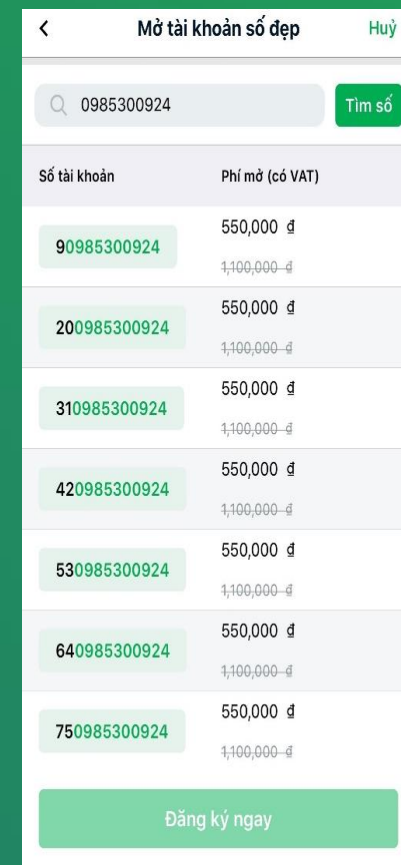
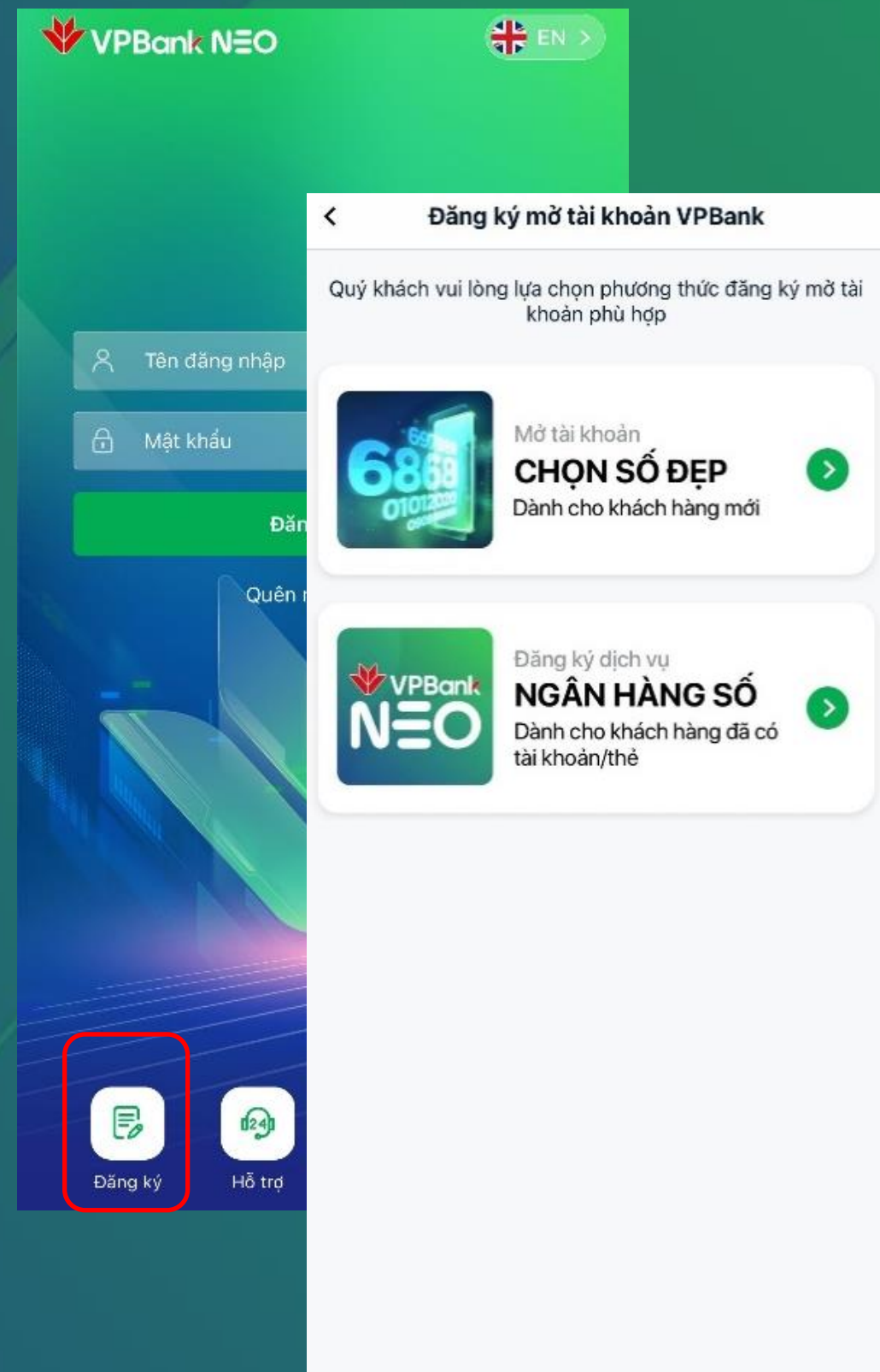
An aerial night view of a city with numerous illuminated skyscrapers and buildings. The lights are primarily yellow and white, with some blue and red accents. The sky is dark, and the overall scene is a vibrant, glowing urban landscape.

*Xu hướng ngân hàng trong tương lai cần
“Thông minh”, “Tự động toàn diện”, “Cá nhân hóa”*

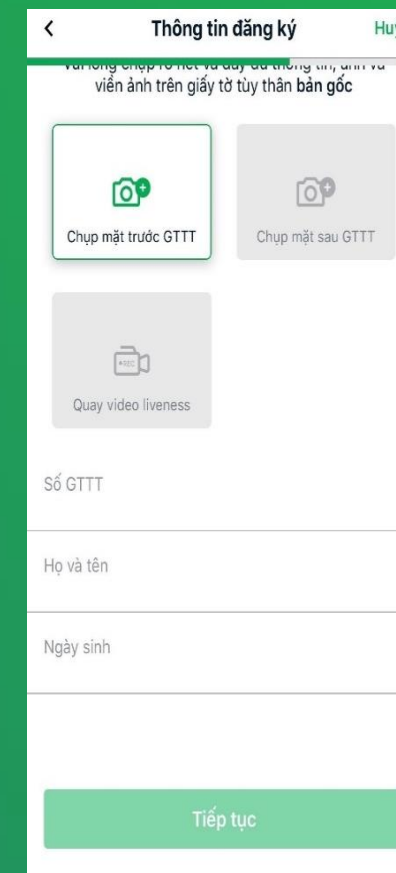
Phát triển Hệ sinh thái số hóa & các siêu ứng dụng/nền tảng



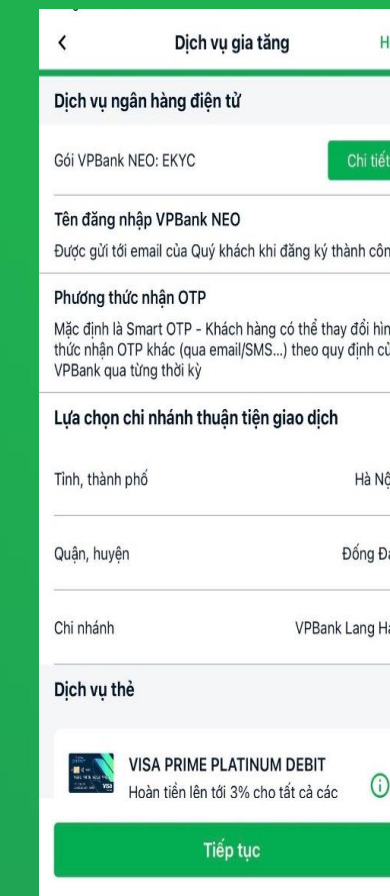
Mở tài khoản thanh toán và thẻ phi vật lý trên điện thoại di động trong vòng 5 phút



Lựa chọn số TK đẹp như mong muốn và ấn “Đăng ký ngay”



Chụp CMND mặt trước, mặt sau và quay video liveness



Đăng ký dịch vụ gia tăng: VBANK NEO, IDC Prime (bao gồm thẻ vật lý và phi vật lý)



Nhập OTP và hoàn tất mở combo tài khoản thanh toán 3 trong 1

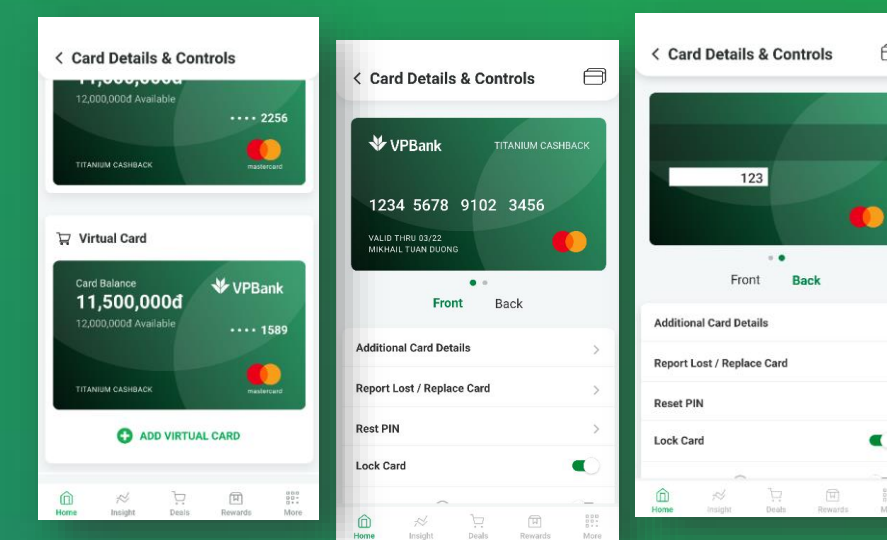
THẺ PHI VẬT LÝ

Phát hành thẻ tín dụng quốc tế ảo (dành cho KHHH đã có hạn mức phê duyệt trước)

Chọn “Đăng ký thẻ tín dụng ảo trên VPBank NEO” – có thể chọn đến 70% hạn mức được duyệt



Sau 1 – 2 tiếng phê duyệt, khách hàng nhận được SMS thông báo thẻ phi vật lý phát hành thành công, chưa 4 số cuối thẻ.



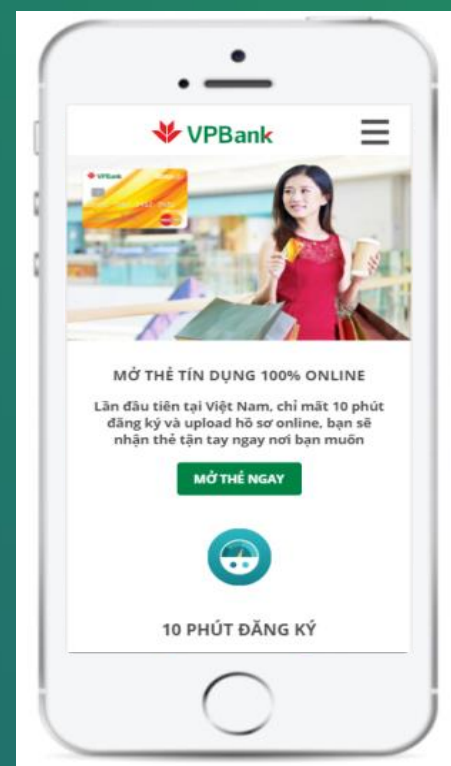
Kích hoạt & Truy vấn thông tin thẻ tại ngân hàng điện tử



Xác nhận OTP để nhận Số thẻ, CVV, ngày hết hạn thẻ và bắt đầu giao dịch ngay

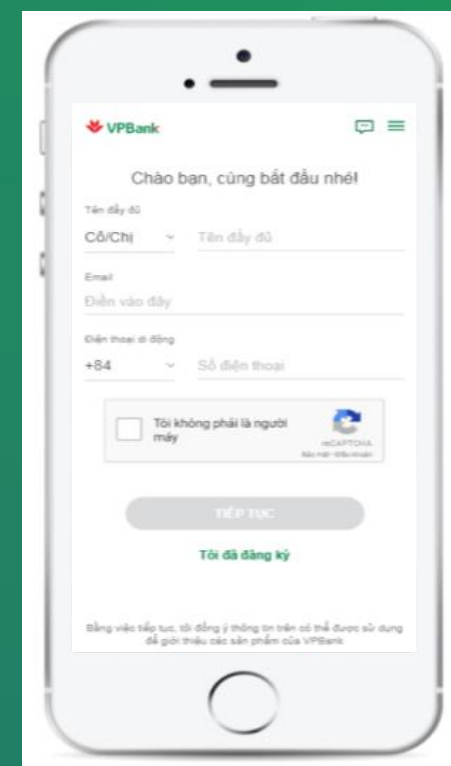
Mở thẻ tín dụng, chi tiêu tức thời

Step 1



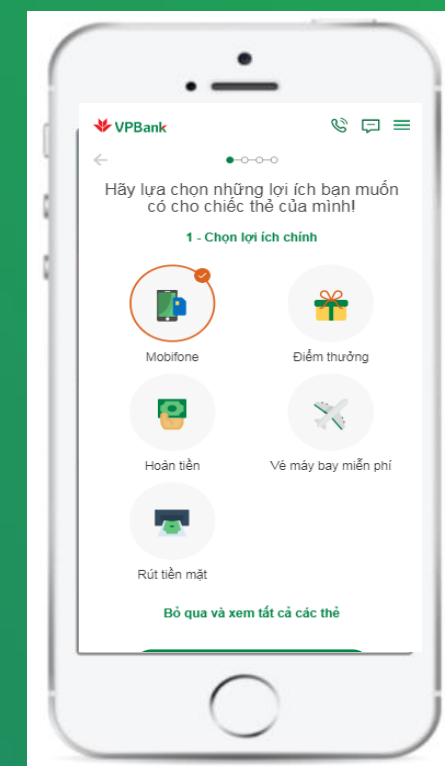
Truy cập:
<https://thetindung.vpbank.com.vn/>

Step 2



Điền thông tin cơ bản: tên, điện thoại, email

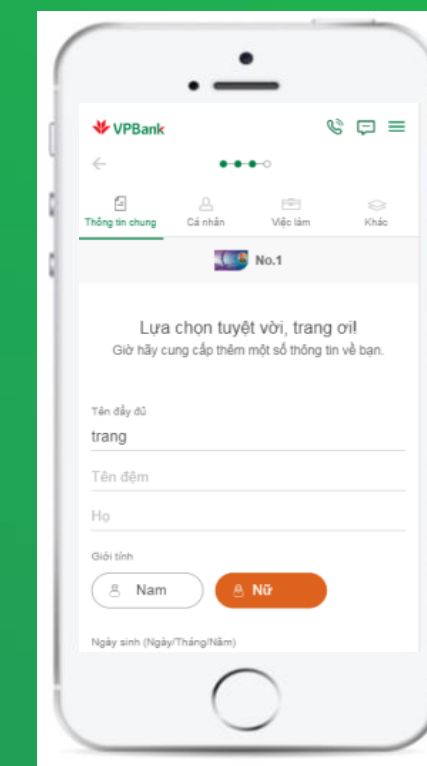
Step 3



Chọn loại thẻ

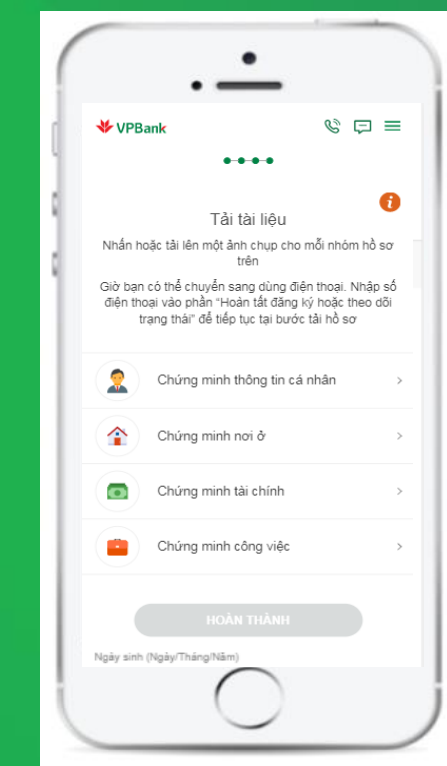
App gợi ý loại thẻ phù hợp dựa trên sở thích và lối sống của khách hàng

Step 4

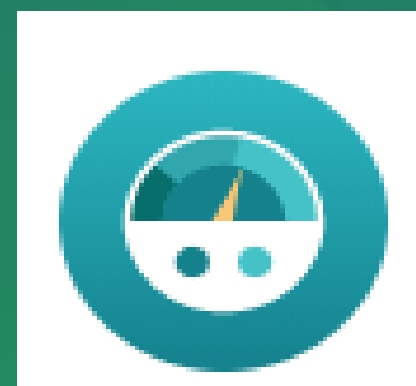


Điền đơn đăng ký

Step 5



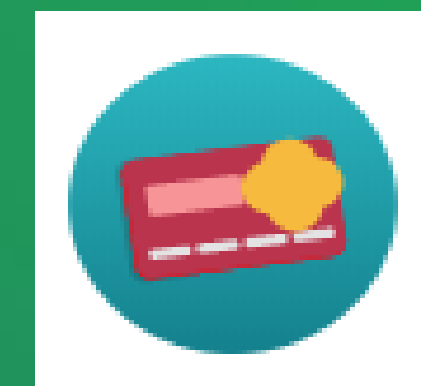
Upload hồ sơ



10 phút đăng ký
Điền đơn mở thẻ và upload tài liệu online



Phê duyệt tự động
Hệ thống của VPBank tự động xử lý và phê duyệt hồ sơ



Nhận thẻ tận nhà
Thẻ được giao tại địa điểm KH lựa chọn

Số hóa các sản phẩm tín chấp

1. Truy cập website/VPBank NEO

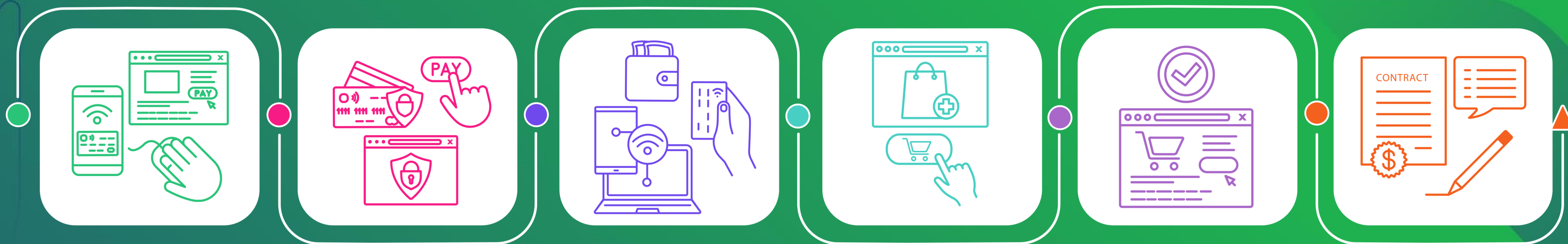
2. Chọn số tiền vay và thời hạn

3. Điền thông tin cơ bản

4. Điền OTP

5. Điền đơn đăng kí, upload hồ sơ

6. Giải ngân



Lợi ích



✓ Đăng ký khoản vay ngay lập tức, **mọi lúc mọi nơi.**



✓ Phê duyệt nhanh: Khoản vay sẽ được giải ngân vào tài khoản khách hàng trong vòng **72h sau khi nộp hồ sơ**



✓ Giao diện thân thiện được cá nhân hóa

Vay mua xe ô tô 100% số hóa đa dạng trong 10 phút

Giải pháp Race App - Instant Approval

- Race App – phát triển bởi VPBank – Phần mềm cho vay ô tô tự động đầu tiên và duy nhất trên thị trường.
- Race App ra đời với sứ mệnh tăng tốc độ phê duyệt khoản vay ô tô bằng cách ứng dụng **công nghệ OCR** vào việc xác minh thông tin khách hàng, và được liên kết với các mô hình A-score & external score trên LOS để **ra quyết định phê duyệt trong vòng 5-10 phút**.
- **Không yêu cầu chứng minh thu nhập**, chỉ yêu cầu các giấy cơ bản về nhân thân của khách hàng: CMND, sổ hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn (nếu có).

Luồng Offline

Phê duyệt trong ~1.14 ngày

Yêu cầu đầy đủ chứng từ vay vốn

Ngân hàng lựa chọn sau cùng

Race App

Phê duyệt trong ~5.3 phút

Yêu cầu hồ sơ nhân thân Khách hàng

Ngân hàng lựa chọn đầu tiên



1

5 phút

Nhân viên Showroom thu thập thông tin nhân thân của Khách hàng



2

KH nhận được ngay Thông báo phê duyệt cho vay chính thức.



3

Nhân viên VPBank gọi điện thoại KH để xác nhận lại thông tin phê duyệt và hướng dẫn thực hiện các bước tiếp theo.



4

1 giờ

KH mang giấy tờ nhân thân đến VPBank theo lịch hẹn và ký hợp đồng vay vốn, hợp đồng công chứng.



5

2 giờ

Giải ngân khoản vay Khách hàng: Không yêu cầu cung cấp hồ sơ bảo hiểm vật chất xe tại bước giải ngân. Thời gian giải ngân tối đa 2 tiếng (với hồ sơ đầy đủ chứng từ theo quy định).

Vay thế chấp nhà online

Ưu điểm

- Khách hàng là người chủ động thiết kế phương án vay mua BĐS: sau khi nhập đủ thông tin và hình ảnh, **chỉ cần 3p KH sẽ biết được khả năng vay vốn của mình**
- Hoàn toàn tự động trong khâu phê duyệt khoản vay & soạn thảo hợp đồng: tiết kiệm lớn về chi phí hoạt động
- Kinh doanh không gián đoạn, có thể phục vụ KH ngay cả khi chính quyền địa phương tiến hành các biện pháp giãn cách xã hội do dịch bệnh

Truyền thống

Định giá trực tiếp mất từ 1-2 ngày & mất chi phí

CB tín dụng lập tờ trình trình cấp có thẩm quyền phê duyệt

KH đến chi nhánh ngân hàng hoàn thiện thủ tục, ký hồ sơ giải ngân

TAT: 02 tuần làm việc

Số hóa

Định giá tự động có kết quả ngay lập tức & hoàn toàn miễn phí

KH tự nhập thông tin và nhận kết quả phê duyệt

KH được hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ & ký hồ sơ trực tuyến

TAT: 01 tuần làm việc



1

Lựa chọn căn hộ



2

Nhập thông tin vay vốn



3

Thẩm định & phê duyệt



4

Nhận diện khách hàng



5

Hoàn thiện hồ sơ



6

Giải ngân

- Khách hàng lựa chọn BĐS trong trên hệ sinh thái đối tác.
- BĐS đã có sẵn thông tin giá trị định giá

Khách hàng nhập và để lại thông tin vay vốn trực tuyến

Ngân hàng thực hiện thẩm định trực tuyến, kết hợp với dữ liệu KH thu thập được bằng công nghệ big data, phê duyệt trực tuyến qua hệ thống chấm điểm tín dụng tự động

Ngân hàng liên hệ khách hàng thông qua các kênh Video call để thực hiện e-KYC khách hàng và hướng dẫn thủ tục hồ sơ

Khách hàng và ngân hàng phối hợp bổ sung thông tin, hoàn thiện thủ tục, ký hồ sơ tín dụng trực tuyến.

Khách hàng hoàn thiện và ký hồ sơ chuyển qua các kênh số cho ngân hàng kiểm tra và hoàn thiện giải ngân.

10 phút

03 phút

10 phút

30 – 60 phút

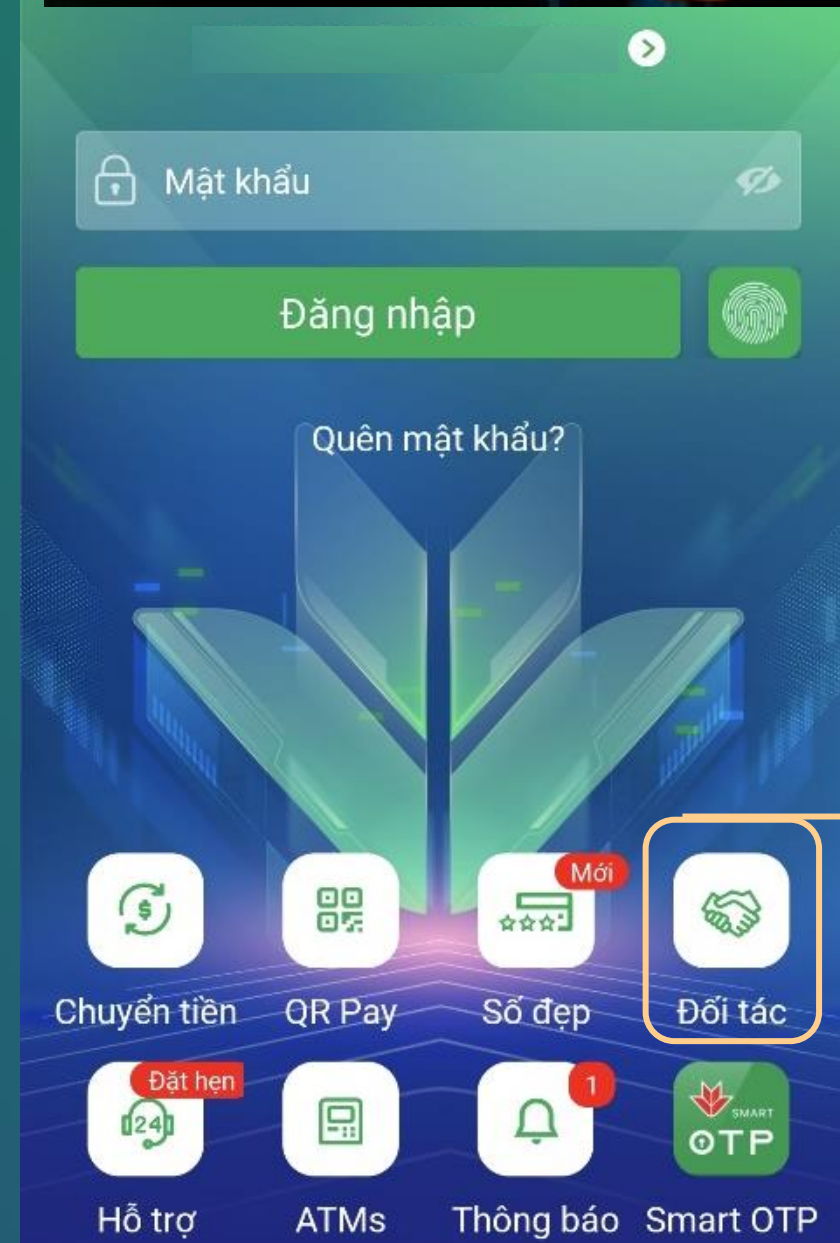
30 phút

Mở tài khoản ngân hàng và tài khoản giao dịch chứng khoán ngay lập tức

1. Mở TK Ngân hàng qua eKYC

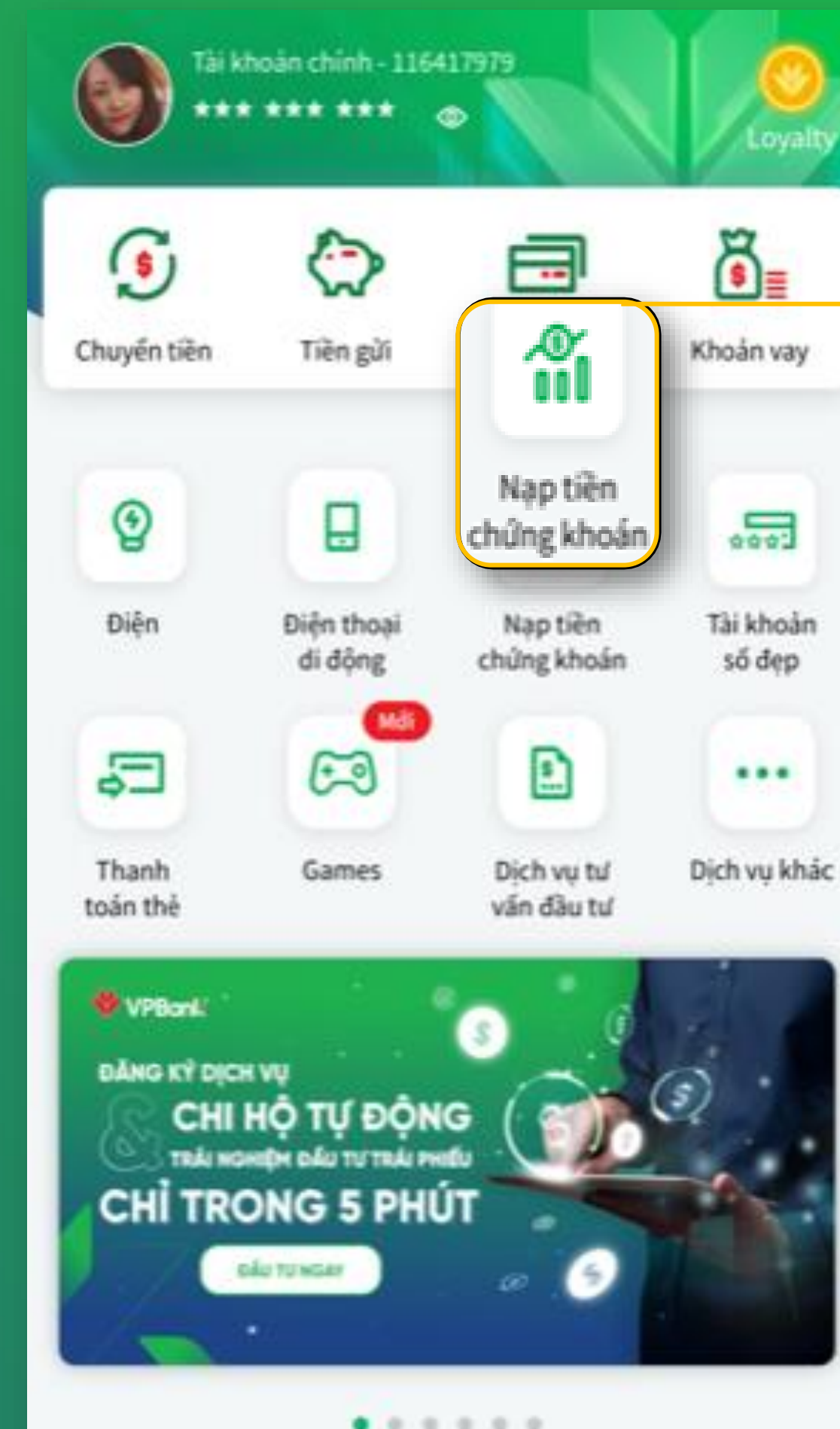
2. Liên kết đối tác mở Tài khoản chứng khoán 100% online

Có ngay TK Ngân hàng và TKCK trong vòng 5 phút



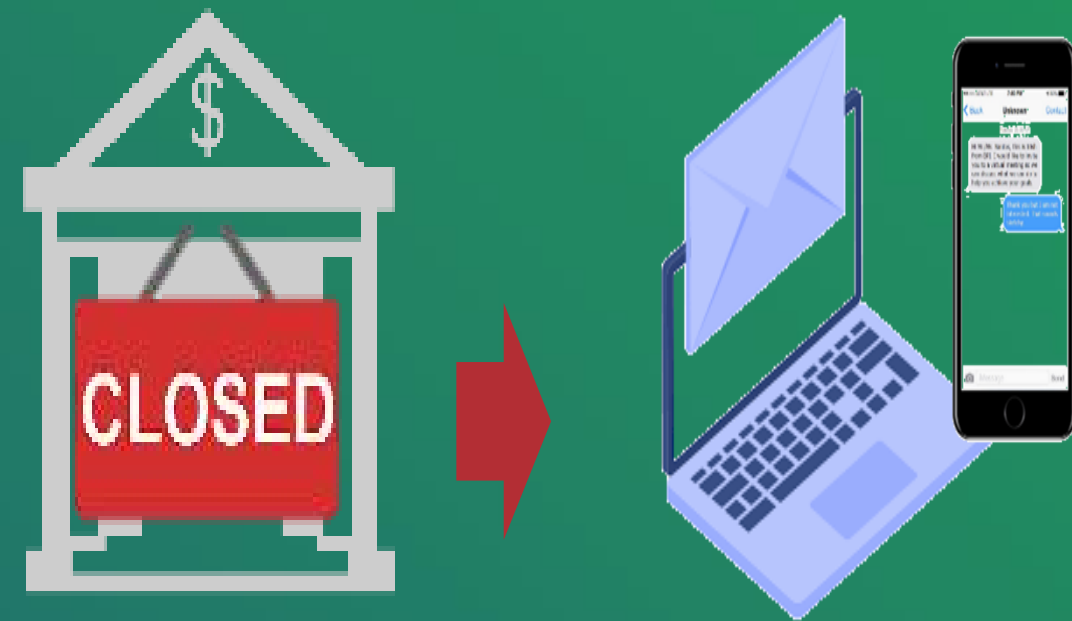
1. Liên kết tài khoản, nạp tiền chứng khoán cùng ngân hàng ưu đãi

2. Giao dịch real time giữa TKNH ⇔ TKCK liên kết



Bancassurance online

Bảo hiểm nhân thọ



CHI NHÁNH

CÁC TƯƠNG TÁC
ONLINE

- Phát hành Hợp đồng điện tử - E Policy
- Không cần gặp mặt cán bộ tư vấn trực tiếp, không cần chữ ký tươi, quy trình xác thực dưới dạng số hóa
- Chỉ cần có thiết bị online vào website, kết hợp zoom/zalo/viber từ bước tư vấn tới ký hợp đồng

Bảo hiểm phi nhân thọ

- Landing page bảo hiểm phi nhân thọ: Đăng ký thông tin cơ bản, thanh toán phí bảo hiểm qua VPBank NEO
 - Nhận đơn bảo hiểm điện chỉ từ 5 phút
- Đang mở rộng với tất cả loại hình bảo hiểm phi nhân thọ mà VPBank liên kết.

Chăm sóc khách hàng cũng cần số hóa



Hệ thống tổng đài Cisco

Rút ngắn thời gian giao dịch, giảm áp lực cho đội ngũ tổng đài viên, tiết kiệm nhân sự/tháng để bổ sung thêm các dịch vụ phức tạp hơn hỗ trợ KH.



Internet call

Tạo thêm 1 kênh call hỗ trợ KH kết nối từ các thiết bị có kết nối mạng

Thuận tiện đặt tại các điểm touch-points khác nhau (web/app/SSM/Kiosk Tablet,... có kết nối internet) để hỗ trợ KH, cơ sở để thực hiện các dịch vụ có tính phức tạp và rủi ro qua call



Nhận diện KH bằng giọng nói

Giảm tỷ lệ sai lỗi trong quá trình xác thực thông tin KH truyền thống (bấm phím) tại hệ thống tổng đài tự động IVR

Tăng cường kiểm soát gian lận, nhận biết KH chính xác hơn, từ đó, mở rộng các dịch vụ hỗ trợ KH qua cuộc gọi tại CSKH 24/7



Cổng thông tin CSKH

Mở rộng thêm các kênh tương tác để hỗ trợ KH trên nền tảng Web hàng với chức năng "All in One"



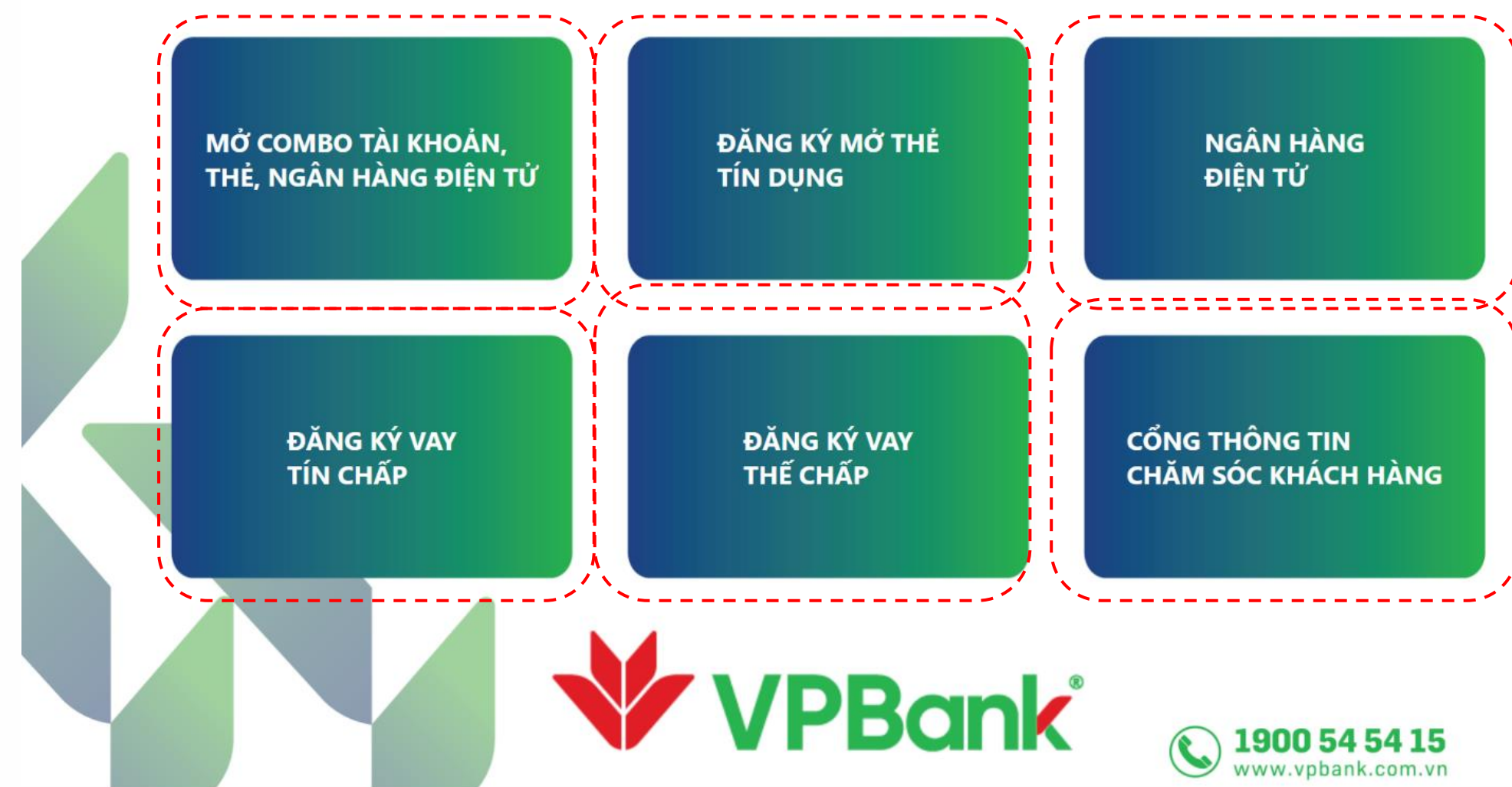
Callbot, chatbot

Nâng cao trải nghiệm KH: Trao quyền chủ động cho KH trong việc tìm kiếm, tra cứu thông tin và đăng ký sản phẩm đồng thời giảm thời gian tiếp cận với KH, mục tiêu chatbot hỗ trợ được 90% yêu cầu KH, giảm 40% thời gian chờ của KH khi kết nối 24/7.

Nâng cao hiệu suất, tối ưu hóa nguồn lực: cùng lúc hỗ trợ được nhiều KH

Kiosk Bank VPBank NEO Express

Các dịch vụ thực hiện tại Kiosk Bank



Lợi ích mang lại cho khách hàng

Tối ưu trải nghiệm khách hàng



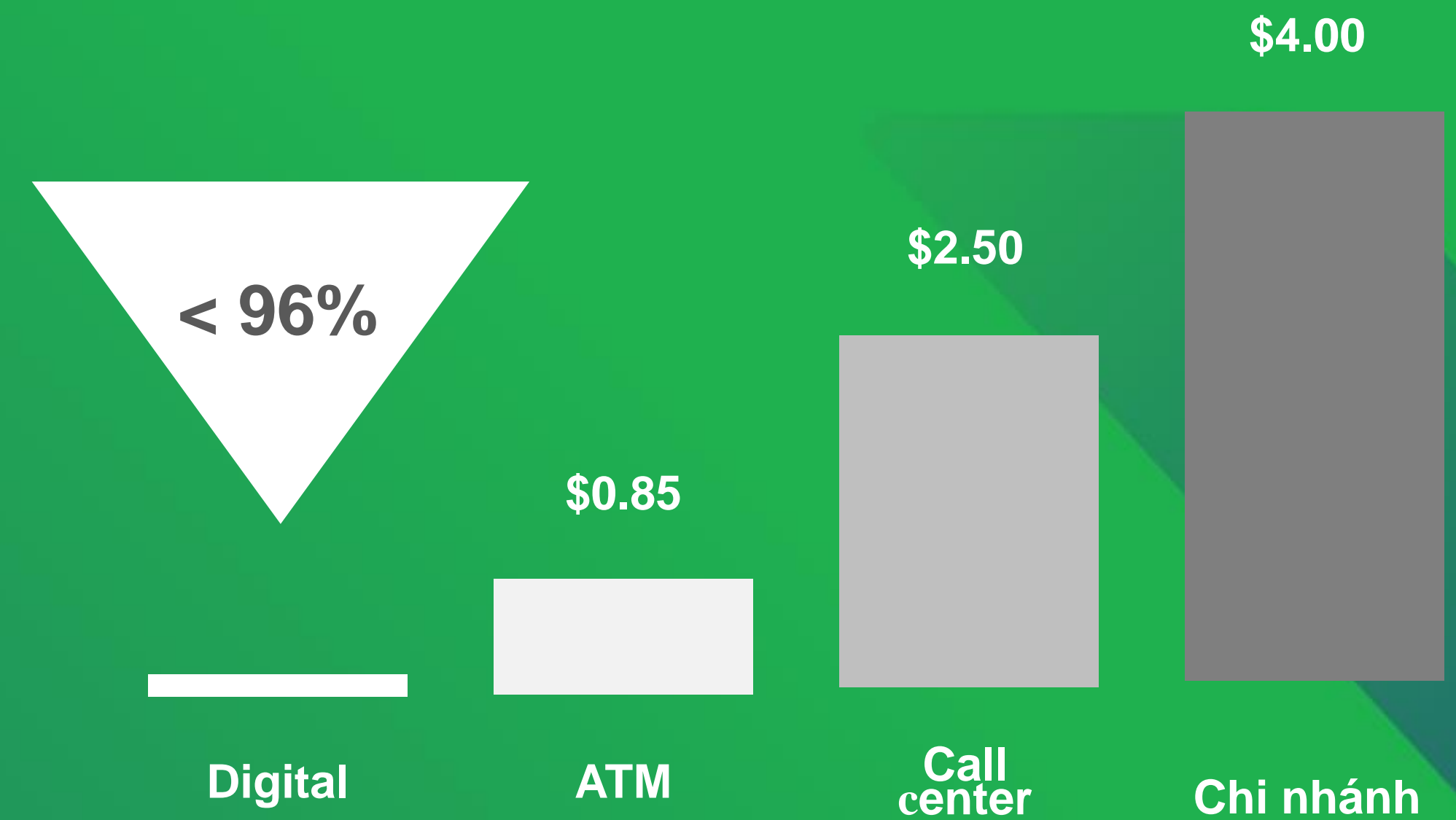
- Thời gian phục vụ 24/7
- Đồng nhất phục vụ giữa các địa điểm
- Chuyển đổi trọng tâm vào phục vụ nhu cầu và trải nghiệm cá nhân



Chuyển đổi số - Xu hướng tất yếu

Cải thiện TAT (Turn-Around-Time)
Giảm rủi ro và gian lận
Tăng trải nghiệm khách hàng
Giảm chi phí vận hành

Tỉ lệ CIR	2017	2018	2019	2020
VPBank	44.6%	40.9%	38%	29.2%



Chi phí cho 1 giao dịch theo kênh

Nguồn: © 2020 by The Financial Brand

Chi phí cho 1 giao dịch trên digital thấp hơn 96% so với kênh chi nhánh



Trân trọng cảm ơn.