

Sức mạnh của chiến lược số hóa
dần dần thay đổi bộ mặt
ngành ngân hàng tại Việt Nam.

Quá trình số hóa và tự động hóa

74 Đầu tư vào công nghệ

75 Ngân hàng số

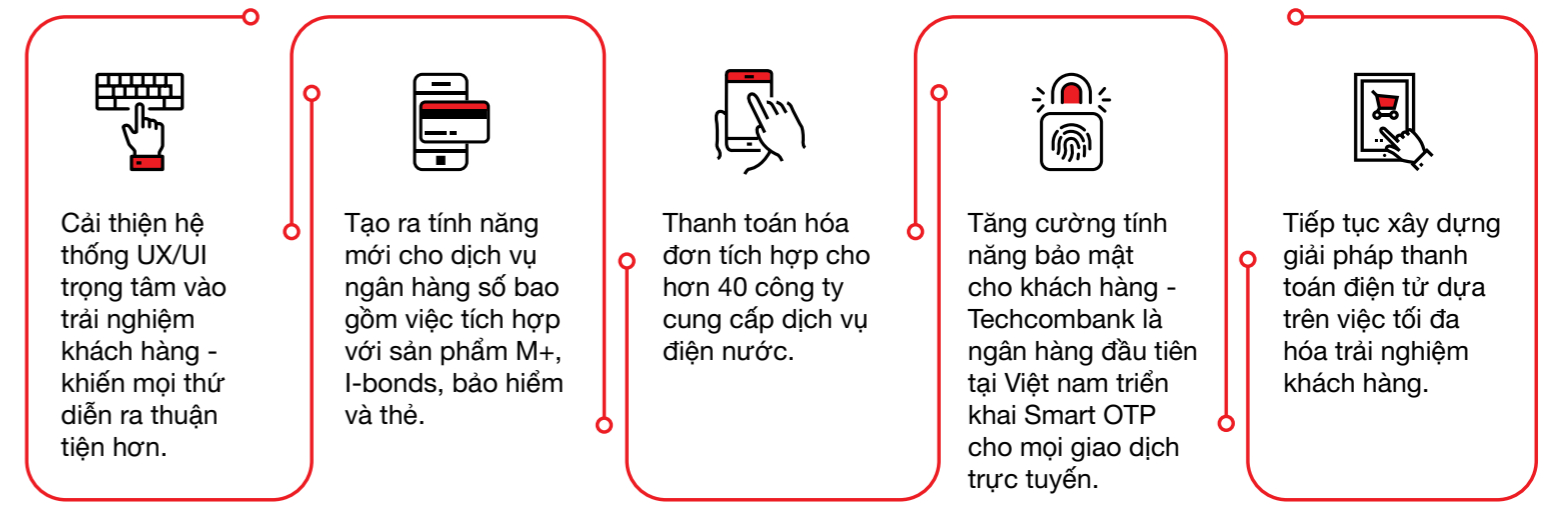


➤ Ngân hàng số

Ngân hàng số đang định hình nền kinh tế không tiền mặt tại Việt Nam. Sự đổi mới vượt trội về công nghệ cũng như sản phẩm đã giúp chúng tôi giữ vững vị trí tiên phong trong quá trình chuyển đổi số này. Chúng tôi tự hào là người dẫn đầu xu hướng ngân hàng số, với những công nghệ tiên tiến hàng đầu đã giúp tiết kiệm thời gian cho khách hàng đồng thời nâng cao tính năng bảo mật. Trong năm 2019, hàng triệu khách hàng của ngân hàng số đã tiếp tục được trải nghiệm những giải pháp ngân hàng trực tuyến tiện lợi của chúng tôi. Techcombank đã có thêm hơn 1 triệu khách hàng mới, với giá trị giao dịch trực tuyến tăng 191% so với năm 2018! Hiện nay, 85% hoạt động của khách hàng hoàn toàn là trên kênh ngân hàng số, và con số này sẽ còn tiếp tục tăng trong tương lai.

Trong quá trình phát triển ngân hàng số của năm 2019, chúng tôi đã thiết lập bộ sản phẩm ngân hàng số tích hợp với tài khoản ngân hàng, thanh toán và quản lý tài sản của mảng dịch vụ tài chính cá nhân (PFS).

Một số điểm nhấn của năm 2019 có thể kể đến như sau:



➤ Đầu tư công nghệ

Techcombank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam sử dụng hệ thống ngân hàng lõi, cũng như là ngân hàng tiên phong trong dịch vụ ngân hàng trực tuyến và điện tử. Xuyên suốt hành trình 26 năm, chúng tôi luôn duy trì vị trí dẫn đầu về lĩnh vực số hóa trong các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam. Đặc biệt, 2019 là năm chúng tôi gặt hái được rất nhiều thành quả. Quá trình chuyển đổi không ngừng nghỉ của Techcombank dựa trên đóng góp không nhỏ của việc đầu tư liên tục và ổn định vào công nghệ, để cải thiện hoạt động và dịch vụ. Trong năm 2019, nhu cầu của khách hàng vẫn là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Techcombank triển khai số hóa dịch vụ thẻ và hiện đại hóa quy trình làm việc để thuận tiện hơn cho khách hàng.

Với nền tảng số hóa dẫn đầu thị trường, chúng tôi giúp khách hàng có thể thực hiện giao dịch 24/7 từ bất cứ nơi đâu. Tính ổn định của nền tảng số hóa được đảm bảo bằng việc đầu tư rất nhiều vào cấu trúc hệ thống linh hoạt, dễ dàng sử dụng. Chúng tôi đã tạo ra thêm nhiều tính năng, chức năng thú vị để phục vụ cho mọi đối tượng khách hàng, bởi vậy khách hàng vừa có thể giao dịch, đầu tư cũng như quản lý tài chính hiệu quả hơn thông qua ứng dụng của chúng tôi.

Quan trọng hơn, năm 2019 là năm chúng tôi tiếp tục nâng cao hạ tầng an ninh mạng. Trong một thế giới đầy những mối đe dọa về an ninh mạng, khách hàng có thể hoàn toàn tin tưởng ở Techcombank bởi chúng tôi luôn tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng. Chúng tôi liên tục tuyển dụng nhân tài, đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ an ninh mạng và tiến hành các khóa đào tạo, để đảm bảo rằng mọi thông tin và giao dịch của khách hàng đều được bảo vệ với phương pháp và công cụ an ninh mạng chuẩn quốc tế.

Bằng việc đặt nhu cầu của khách hàng làm trọng tâm, Techcombank đã có thêm hơn 1 triệu khách hàng mới. Trong 2019, chúng tôi ghi nhận tăng trưởng 151% số lượng giao dịch thông qua nền tảng số tiện ích (gồm: ATM, Mobile banking, Internet banking) của Techcombank, và giá trị giao dịch tăng 143% so với 2018. Với xu hướng sử dụng ngân hàng điện tử, khối lượng giao dịch qua dịch vụ ngân hàng trực tuyến đang cao gấp mười lần so với dịch vụ truyền thống tại chi nhánh. Xu hướng này giúp chúng tôi đạt hiệu quả cao và chi phí thấp.

Những tính năng mới trong việc giao dịch, đầu tư và quản lý tài chính đã giúp cuộc sống của khách hàng thuận tiện hơn rất nhiều. Ví dụ như, ứng dụng ngân hàng trên điện thoại đã tích hợp với tính năng thanh toán hóa đơn điện nước, điều đó giúp việc thanh toán hóa đơn trở nên rất đơn giản. Chúng tôi đã đầu tư vào nhiều cơ sở hạ tầng để tiếp tục đưa đến những dịch vụ tốt nhất đáp ứng nhu cầu 24/7 của khách hàng. Techcomers cũng đã triển khai số hóa quá trình cho vay mua nhà với sản phẩm M+, giúp giảm thời gian xử lý hồ sơ từ 2 ngày xuống gần một ngày.

Tương lai ngân hàng số tại Techcombank rất tươi sáng và tràn đầy triển vọng. Chúng tôi có kế hoạch triển khai rộng rãi nền tảng số và tiếp tục cải tiến sản phẩm, dịch vụ công nghệ để phục vụ nhiều sự kiện trọng đại như mua nhà, đầu tư, hay bảo hiểm. Chúng tôi sẽ tiếp tục đầu tư và phát triển công nghệ để hoàn thành vượt mức kì vọng của khách hàng. Tất nhiên, khi có càng nhiều khách hàng công nghệ số, chúng tôi càng tiết kiệm được nhiều chi phí và chúng tôi rất sẵn lòng tặng những khoản đó cho khách hàng. Điều này khiến Techcombank ngày càng được ưa chuộng hơn và đem đến niềm vui cho mọi khách hàng đã tin tưởng chúng tôi.