

# Ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam giành giải thưởng “ngân hàng thấu hiểu khách hàng”

00:26 25/05/2024

Tác giả: Đang cập nhật

**VPBank là ngân hàng đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam đạt giải thưởng danh giá ngân hàng thấu hiểu khách hàng do The Digital Banker trao tặng.**

Digital CX là giải thưởng duy nhất trên thế giới dành riêng để ghi nhận sự đổi mới tiên phong về trải nghiệm khách hàng kỹ thuật số trên hệ sinh thái dịch vụ tài chính.

Với năng lực thấu hiểu khách hàng vượt trội trên cơ sở ứng dụng công nghệ hiện đại, VPBank đã vượt qua nhiều ứng viên để giành hạng mục giải thưởng ngân hàng thấu hiểu khách hàng.

Theo đánh giá của Ban Tổ chức, giải pháp thu thập và xử lý ý kiến khách hàng VoC Solution của VPBank cùng hàng trăm sáng kiến xuất phát từ chính những góp ý của khách hàng đã giúp VPBank cải thiện trải nghiệm khách hàng một cách hiệu quả, củng cố lòng trung thành cũng như mở rộng tập khách hàng.



*VPBank là ngân hàng đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam đạt giải thưởng danh giá ngân hàng thấu hiểu khách hàng do The Digital Banker trao tặng.*

Với VoC Solution, ý kiến khách hàng trên mọi kênh giao dịch từ chi nhánh, tổng đài đến ATM/CDM, ứng dụng ngân hàng số VPBank NEO... được thu thập, tổng hợp và phân loại tự động thành các chủ đề, tạo điều kiện để ngân hàng giám sát và dự đoán vấn đề của khách hàng một cách chủ động.

Hiện nay, tính năng VoC Dashboard có năng lực thu thập và xử lý tự động gần 1 triệu VoC mỗi tháng, phân loại tự động các VoC này thành 1.200 chủ đề. Ngoài ra, để đảm bảo các khảo sát được thực hiện theo quy trình chặt chẽ, có sự theo dõi và quản lý xuyên suốt, tính năng nghiên cứu thị trường đã được VPBank triển khai trong năm 2023. Tính năng này đảm bảo mỗi khảo sát đến khách hàng đều có mục tiêu rõ ràng, không trùng lặp, từ đó nâng cao chất lượng và giá trị của thông tin thu thập được.

VPBank đã đạt được nhiều thành công trong việc cải thiện trải nghiệm dịch vụ bằng các sáng kiến xuất phát từ chính ý kiến của khách hàng được thu thập thông qua VoC Solution. Sáng kiến tiêu biểu có thể kể đến là việc tích hợp Chatbot SDK (Software Development Kit) vào ứng dụng ngân hàng số VPBank NEO.

Với hơn 830 kịch bản, Chatbot SDK hiện nay có thể xử lý khoảng 200 nghìn lượt ý kiến của khách hàng mỗi tháng, giúp hành trình trải nghiệm trở nên liền mạch, không bị gián đoạn. Sáng kiến này cũng đã thu được 30 nghìn lượt đánh giá hài lòng của khách hàng trong năm 2023.

Giúp khách hàng chủ động quản lý mọi hoạt động thẻ, CardZone được tích hợp trên nền tảng VPBank NEO cũng là một trong những sáng kiến triển khai dựa trên nhu cầu trải nghiệm thuận tiện hơn đối với các tính năng thẻ của khách hàng.

Ngoài giao diện riêng biệt, dựa trên thói quen giao dịch, khách hàng có thể tận hưởng những tiện ích, ưu đãi được cá nhân hóa cho riêng mình tại danh mục deal Box. Hiện nay, CardZone đã tích hợp hơn 60 tính năng, dịch vụ, hỗ trợ khoảng 900 nghìn người dùng với hơn 5 triệu lượt truy cập mỗi tháng, thường xuyên nằm ở top chủ đề được quan tâm nhất.

Bằng sự thấu hiểu để cải tiến trải nghiệm với sản phẩm, dịch vụ, VPBank đã nhận được sự ủng hộ mạnh mẽ từ khách hàng. Tính đến tháng 4/2024, số lượng khách hàng đã tăng đáng kể khoảng 55% - gần 4,6 triệu khách hàng. Đặc biệt, tỷ lệ người dùng VPBank NEO cũng ghi nhận tăng trưởng

58% - khoảng 4 triệu khách hàng so với đầu năm 2023.

Trong thời gian tới, VPBank sẽ tiếp tục ứng dụng những công nghệ hiện đại để có thể nhận diện chính xác hơn nữa ý kiến và cảm xúc của khách hàng khi phản hồi. VPBank kiên trì với mục tiêu hướng tới vị thế dẫn đầu về trải nghiệm khách hàng thông qua năng lực thấu hiểu và sáng tạo trải nghiệm cá nhân hóa. Vì thế, việc hiểu rõ và phân tích sâu sắc nhu cầu, mong muốn và hành vi của khách hàng giúp chúng tôi tạo ra các chiến lược về sản phẩm, dịch vụ phù hợp nhất, mang đến cho khách hàng những trải nghiệm cá nhân hóa độc đáo nhất, đại diện VPBank chia sẻ.

Trước đó vào năm 2021, VPBank cũng là tổ chức tài chính duy nhất của Việt Nam được The Digital Banker vinh danh 2 hạng mục là ngân hàng có “ngân hàng số sáng tạo nhất” dành cho nền tảng ngân hàng số toàn năng VPBank NEO và “trải nghiệm khách hàng xuất sắc”, hạng mục tổng đài kỹ thuật số.

The Digital Banker là cơ quan thông tấn quốc tế uy tín trong lĩnh vực dịch vụ tài chính có trụ sở tại Singapore. Digital CX Award do The Digital Banker tổ chức hàng năm nhằm ghi nhận và tôn vinh các tổ chức tài chính, các nhà lãnh đạo đạt thành tựu xuất sắc trong việc phát triển và ứng dụng công nghệ kỹ thuật số vào trải nghiệm khách hàng. Hội đồng thẩm định giải thưởng này gồm nhiều tổ chức đa quốc gia uy tín và các chuyên gia trên toàn cầu.

**Lan Chi**

**Link bài viết:** <https://nguoilambao.vn/ngan-hang-dau-tien-tai-viet-nam-gianh-giai-thuong-%E2%80%9Cngan-hang-thau-hieu-khach-hang%E2%80%9D>