

# 28 năm chinh phục khách hàng bằng trải nghiệm

04:24 04/11/2022

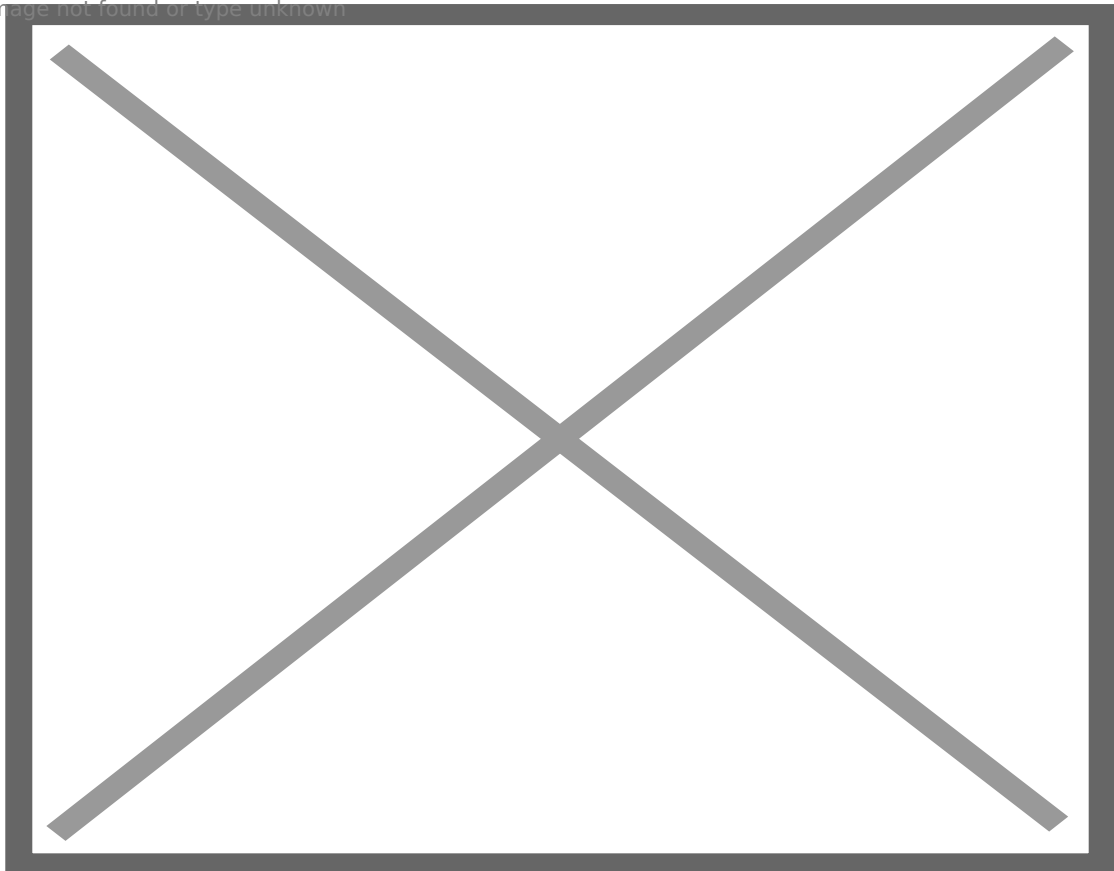
Tác giả: Trần Tuấn

**Từ một ngân hàng chỉ với 25 nhân sự và 20 tỷ đồng vốn điều lệ, sau 28 năm, MB chuyển mình thành một tập đoàn tài chính đa năng, không ngừng tăng tốc chuyển đổi số, hướng tới mục tiêu mang tới cho khách hàng sự trải nghiệm tốt nhất.**

## Hệ sinh thái tài chính khép kín

Sau 28 năm có mặt trên thị trường tài chính Việt Nam, MB đã vươn mình trở thành một tập đoàn tài chính đa năng, hoạt động hiệu quả trong các lĩnh vực ngân hàng, chứng khoán, quản lý quỹ, khai thác tài sản, bảo hiểm và tài chính tiêu dùng. Việc hoàn thiện hệ sinh thái tài chính cộng với chiến lược kinh doanh số được triển khai quyết liệt, ngay trong giai đoạn nền kinh tế gặp khó khăn vì đại dịch COVID-19, cho thấy sự vững vàng và khả năng thích ứng nhanh chóng của Ngân hàng mang ngôi sao màu đỏ.

Image not found or type unknown



*Sau 28 năm, MB chuyển mình thành một tập đoàn tài chính đa năng.*

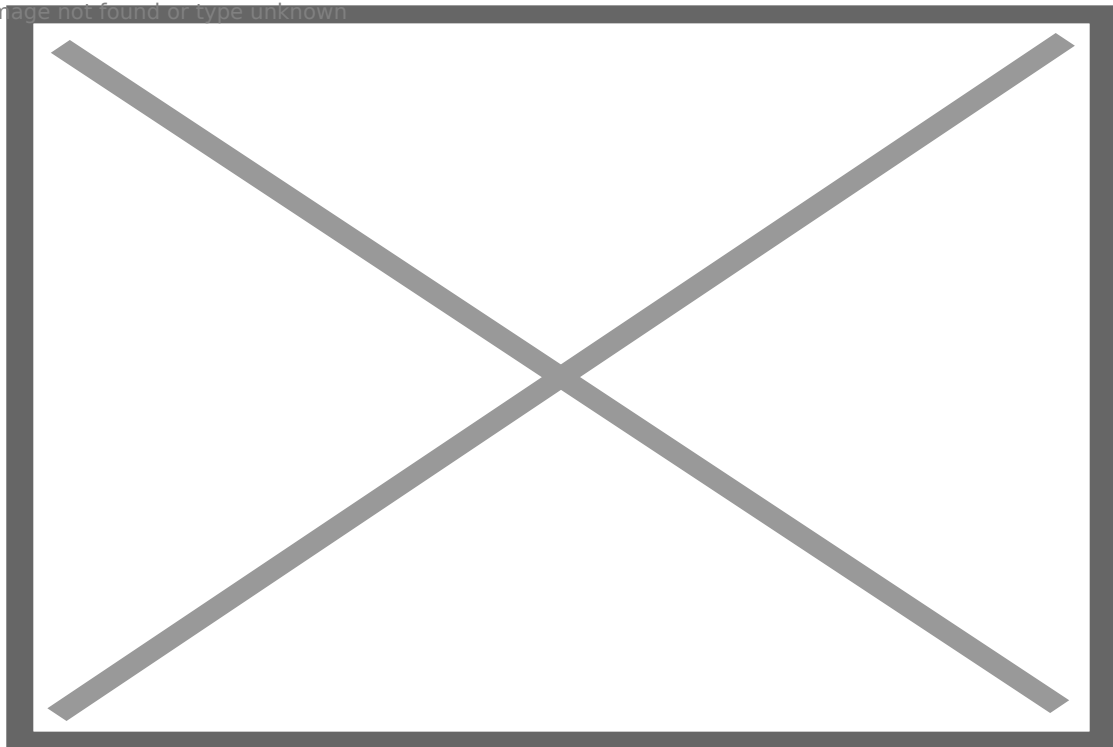
Nửa đầu năm 2022, tổng tài sản của MB Group tăng trưởng 26% so với cùng kỳ năm trước, cao hơn đáng kể so với tỷ lệ bình quân 19%/năm, tốc độ phát triển giai đoạn 2018 - 2021. Chia sẻ về hệ sinh thái tài chính khép kín của MB Group, lãnh đạo MB khẳng định: “Hệ sinh thái đa dạng với các doanh nghiệp có quy mô lớn, hoạt động an toàn, hiệu quả đã tạo nên một lợi thế cạnh tranh không dễ gì có được của Tập đoàn.”

### **Chinh phục khách hàng bằng trải nghiệm vượt trội**

Nhờ liên tục thử nghiệm, nghiên cứu trải nghiệm khách hàng, MB đã thành công trong việc triển khai nhiều sản phẩm, dịch vụ với hàm lượng công nghệ cao, đáp ứng thị hiếu người dùng. Mở tài khoản số đẹp, tài khoản giống số điện thoại trên App MBBank, thanh toán bằng mã VietQR, hay gần đây nhất là dòng thẻ MB Hi Collection với tính năng 2 trong 1 (ATM và tín dụng) đều là những sản phẩm nhanh chóng thu hút người dùng ngay sau khi ra mắt.

Trải nghiệm khách hàng còn được thể hiện rõ hơn qua những con số “biết nói”. Cụ thể, năm 2021, MB thông báo đạt gần 391 triệu giao dịch trên App MBBank. “Đây là con số lớn, kể cả với các ngân hàng thế giới”- theo chia sẻ của Lãnh đạo MB. Nửa đầu năm 2022, 94% giao dịch tại ngân hàng thực hiện qua kênh số, một bước nhảy vọt so với tỷ lệ 65% trước khi đại dịch COVID-19 bùng phát. Toàn bộ hoạt động nội bộ của ngân hàng đã thay đổi cơ bản, trở thành ngân hàng không giấy tờ, các nghiệp vụ được xử lý trên kênh số.

Image not found or type unknown



*MB có những sự bứt phá mạnh mẽ về số lượng khách hàng.*

Chuyển đổi số được coi là cú hích đưa MB bứt phá mạnh mẽ về số lượng khách hàng. Năm 2021, số lượng khách hàng dùng App MBBank tăng 3,1so với năm trước đó, giao dịch trên ngân hàng số tăng 4,3 lần, số lượng khách hàng mới đến với MB trong một năm gần bằng với 26 năm trước đây.

Tám tháng đầu năm 2022, số người sử dụng App MBBank tiếp tục tăng, gấp 1,5 lần so với năm 2021, khẳng định những bước đi đúng đắn của MB trong quá trình chuyển đổi số. Phó Thống đốc NHNN Phạm Tiến Dũng từng chia sẻ, "hiếm có ngân hàng nào chuyển đổi số nhanh, tốc độ như MB".

Nỗ lực chuyển đổi số đã mang tới cho MB nhiều giải thưởng danh giá. Tháng 10 vừa qua, tại Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam (Vietnam Digital Awards) 2022, MB “thắng lớn” khi cả ba giải pháp số của ngân hàng này, bao gồm nền tảng đầu tư tài chính Wealth Management trên App MBBank, nền tảng BIZ MBBank dành cho doanh nghiệp và App Thiện nguyện đều được vinh danh.

### **Hướng đến mục tiêu vươn tầm châu lục**

Giai đoạn 2022 – 2026, MB Group đặt mục tiêu tham vọng và thách thức, nằm trong “Top 3 thị trường về hiệu quả, hướng đến Top đầu châu Á” với tầm nhìn “Trở thành Doanh nghiệp số, Tập đoàn tài chính dẫn đầu”. Cùng với đó là phương châm hoạt động “Tăng tốc số - Hấp dẫn khách hàng - Hiệp lực tập đoàn - An toàn bền vững.”

Bên cạnh đó, theo đại diện MB, nhà băng cũng tiếp tục tìm kiếm và mở rộng hợp tác với các tập đoàn trên thế giới như IBM, Prophet hay McKinsey nhằm nâng cấp công tác quản trị, đặc biệt là quản trị rủi ro và quản trị tài chính thông minh.

**Bảo Châu**

**Link bài viết:** <https://nguoilambao.vn/public/mb-28-nam-chinh-phuc-khach-hang-bang-trai-nghiem>