

PVcomBank ra mắt tính năng giao dịch phi tài chính qua video call trên PVConnect

07:01 10/08/2024

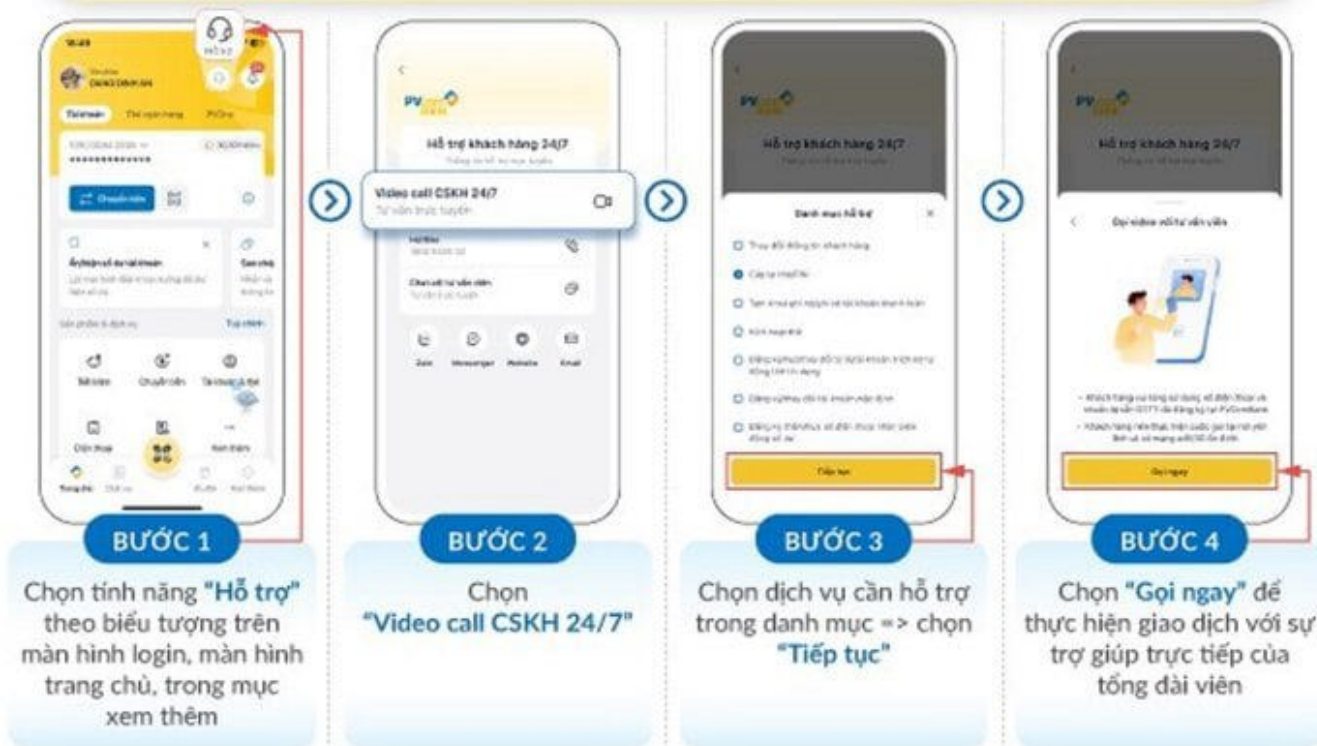
Tác giả: Đang cập nhật

Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam (PVcomBank) vừa phát triển thành công và đưa vào sử dụng kể từ 5/8/2024 hình thức giao dịch phi tài chính qua kênh video call trên ứng dụng ngân hàng số PVConnect. Điều này góp phần gia tăng trải nghiệm cho khách hàng khi giao dịch với PVcomBank.

Với tính năng video call mới này, khách hàng có thêm một “trợ thủ” đắc lực hoạt động 24/7, giúp thực hiện nhanh một số giao dịch phi tài chính ngay trên PVConnect như: thay đổi thông tin cá nhân; kích hoạt thẻ ghi nợ; cấp lại mã PIN cho thẻ; phát hành lại thẻ ghi nợ/thẻ tín dụng; đăng ký thêm/hủy số điện thoại nhận biến động số dư; đăng ký/thay đổi tài khoản mặc định... vốn là các giao dịch mà trước đây, khách hàng phải trực tiếp ra quầy để giao dịch viên hỗ trợ xử lý.

Điều này làm đơn giản hóa giao dịch một cách nhanh chóng nhờ ứng dụng công nghệ trên nền tảng số và giúp khách hàng tiết kiệm thời gian di chuyển tới các điểm giao dịch, điền biểu mẫu hồ sơ, giấy tờ theo thủ tục truyền thống.

PVcomBank cũng chú trọng tính an toàn, bảo mật trong giao dịch khi áp dụng quy trình nhận diện khách hàng nghiêm ngặt thông qua việc xác minh thông tin từ giấy tờ tùy thân và xác thực hình ảnh khách hàng trên cuộc gọi video.



PVcomBank ra mắt tính năng giao dịch phi tài chính qua video call trên PVConnect.

Để sử dụng tính năng này, khách hàng truy cập ứng dụng PVConnect, tìm mục "hỗ trợ" ngay tại màn hình trang chủ hoặc trong "Xem thêm". Tại đây, khách hàng chọn "video call CSKH 24/7" và dịch vụ cần hỗ trợ có sẵn trong danh mục, bấm "Gọi ngay" để kết nối tới tổng đài viên PVcomBank mà không phải trả bất cứ chi phí nào.

"Ở giai đoạn đầu, PVcomBank triển khai thành công 10 giao dịch để phục vụ khách hàng và sẽ tiếp tục mở rộng nhiều hơn nữa trong thời gian ngắn tới. Mục tiêu của việc ra mắt tính năng video call trên PVConnect là nhằm kiện toàn kênh chăm sóc khách hàng, tăng khả năng hỗ trợ khách hàng của PVcomBank theo hướng hiệu quả, thuận tiện và đơn giản hơn.

Đây cũng là một trong những kế hoạch nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng số hóa mà chiến lược chuyển đổi số toàn diện tại PVcomBank đã đề ra. Thông qua những cuộc trò chuyện hình ảnh, các tổng đài viên sẽ nắm bắt nhu cầu của khách hàng nhanh hơn và hỗ trợ cũng dễ dàng hơn", bà Nguyễn Thị Quỳnh Vân, Giám đốc Trung tâm CSKH 24/7 PVcomBank - cho biết.

Trong mục tiêu không ngừng nâng cao trải nghiệm người dùng và định hướng phát triển đa kênh chăm sóc khách hàng, việc PVcomBank tiên phong triển khai hình thức giao dịch phi tài chính qua

video call hoàn toàn phù hợp.

Khách hàng có thêm kênh giao dịch, còn PVcomBank cũng khẳng định rõ hơn năng lực cung ứng dịch vụ và khả năng phục vụ nhu cầu ngày càng cao của khách hàng cả trên hệ sinh thái số đa tiện ích PVConnect và các kênh truyền thống.

Ngoài ứng dụng PVConnect, khách hàng cũng có thể dễ dàng kết nối với PVcomBank qua hệ sinh thái gồm 5 kênh chăm sóc khác như: Email; gọi hotline; website; Facebook và Zalo.

Riêng về nền tảng video call, Trung tâm 24/7 được trang bị hệ thống máy hiện đại, có khả năng phục vụ được nhiều khách hàng cùng một thời điểm, giúp giảm tải cho các điểm kinh doanh và tối ưu hiệu quả sử dụng chi phí vận hành.

Lan Chi

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/pvcombank-ra-mat-tinh-nang-giao-dich-phi-tai-chinh-qua-video-call-tren-pvconnect>