

Tiêu đề: Ngân hàng đang hướng tới mô hình giá trị vòng đời khách hàng

Tác giả: Đức Nghiêm

Nguồn: Thời báo Ngân hàng đăng ngày 19/03/2019

Link: <http://thoibaonganhang.vn/ngan-hang-dang-huong-toi-mo-hinh-gia-tri-vong-doi-khach-hang-85926.html>

Ngân hàng đang hướng tới mô hình giá trị vòng đời khách hàng

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số đang buộc các ngân hàng cũng như các cơ quan quản lý lĩnh vực này phải có những sự thay đổi. Đây cũng là xu thế chung của thế giới chứ không riêng gì Việt Nam. Các chuyên gia toàn cầu và Việt Nam trong lĩnh vực Tư vấn dịch vụ tài chính của PwC đã chia sẻ về xu thế này.



Các ngân hàng đang đi theo xu hướng số hóa, áp dụng công nghệ mới để thay đổi các hoạt động



Ông John Garvey – Lãnh đạo toàn cầu về Tư vấn Dịch vụ Tài chính của PwC:

Các xu hướng ngân hàng tại Việt Nam không quá khác toàn cầu

Xu hướng mà các ngân hàng trên thế giới đang đi theo để thực hiện mục tiêu lấy khách hàng làm trung tâm, đầu tiên là ít chú trọng vào sản phẩm hơn. Trước kia, hầu hết các ngân hàng truyền thống đều xây dựng các sản phẩm khá độc lập. Ví dụ, thẻ tín dụng, cho vay cá nhân, thế chấp. Và mỗi sản phẩm lại có hệ thống hỗ trợ riêng, cách quản lý riêng, báo cáo kết

Tiêu đề: Ngân hàng đang hướng tới mô hình giá trị vòng đời khách hàng

Tác giả: Đức Nghiêm

Nguồn: Thời báo Ngân hàng đăng ngày 19/03/2019

Link: <http://thoibaonganhang.vn/ngan-hang-dang-huong-toi-mo-hinh-gia-tri-vong-doi-khach-hang-85926.html>

quả kinh doanh riêng... Nhưng giờ đây thì các ngân hàng đang hướng tới mô hình giá trị vòng đời khách hàng và điều chỉnh cấu trúc quản lý dựa trên mô hình này.

Thứ hai, các ngân hàng đang có xu hướng đặt tất cả các hình thức kênh phân phối dưới sự kiểm soát chung. Nếu như trước đây, mỗi kênh phân phối (giao dịch tại chi nhánh, qua điện thoại, thiết bị di động,...) thuộc các bên quản lý khác nhau thì hiện nay, nhiều ngân hàng đang đặt tất cả kênh phân phối dưới một sự quản lý duy nhất.

Thứ ba, các ngân hàng đang tuân thủ các quy định hướng tới cách hành xử tốt hơn. Các cơ quan quản lý tại nhiều quốc gia đang thúc đẩy sự công bằng và minh bạch trong các hoạt động cho vay, khiếu nại, tư vấn đầu tư... Tất cả những thay đổi này đòi hỏi sự kiểm soát tốt hơn, cũng như thay đổi về văn hóa và mô hình kinh doanh.

Cuối cùng là số hóa tập trung vào trải nghiệm của khách hàng. Phần lớn chi tiêu công nghệ đã tập trung vào việc cải thiện trải nghiệm của khách hàng. Việc tích hợp các fintech hay tận dụng các mạng xã hội đều đã và đang cải thiện trải nghiệm của khách hàng, tăng cường mức độ dễ sử dụng và khả năng giải quyết các vấn đề.

Ông Grant Dennis – Tổng Giám đốc Công ty Tư vấn PwC Việt Nam:

Các ngân hàng cần tìm hiểu phong cách sống của từng khách hàng

Các xu hướng ở Việt Nam cũng khá tương đồng với các xu hướng trên thế giới. Có thể thấy các ngân hàng đang đi theo xu hướng số hóa, áp dụng công nghệ mới để thay đổi các hoạt động của mình theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm hơn, để cung cấp các dịch vụ nhanh chóng và chất lượng hơn.



Trong tương lai, các ngân hàng cần tìm hiểu phong cách sống của từng khách hàng và nắm bắt được các nhu cầu và tham vọng của họ. Ví dụ, khách hàng có thể có dự định mua xe hơi, mua căn hộ hay lập gia đình. Ngân hàng phải là bên hỗ trợ khách hàng đạt được các mục tiêu cá nhân đó thông qua các dịch vụ như tiết kiệm, cho vay, bảo hiểm nhân thọ hay các sản phẩm của bên thứ ba như bảo hiểm y tế.

Tiêu đề: Ngân hàng đang hướng tới mô hình giá trị vòng đời khách hàng

Tác giả: Đức Nghiêm

Nguồn: Thời báo Ngân hàng đăng ngày 19/03/2019

Link: <http://thoibaonganhang.vn/ngan-hang-dang-huong-toi-mo-hinh-gia-tri-vong-doi-khach-hang-85926.html>

Quan trọng hơn cả, các ngân hàng cần hiểu được nhu cầu của khách hàng và đưa ra các dịch vụ tương ứng ngay cả trước khi khách hàng nhận thức được mình muốn gì hay thể hiện mong muốn đó. Các ngân hàng có thể thu được những hiểu biết sâu sắc về khách hàng nhờ vào việc phân tích dữ liệu một cách chủ động. Họ có thể tự ứng dụng các công nghệ phân tích dữ liệu thông minh hoặc hợp tác với các công ty fintech hay các nhà cung cấp giải pháp khác để thực hiện điều này.



Ông Võ Tấn Long – Phó tổng giám đốc Dịch vụ Tư vấn CNTT, Công ty Tư vấn PwC Việt Nam:

Fintech là động lực lớn để mở rộng và phổ cập dịch vụ tài chính

Thực tế là các cơ quan quản lý nhà nước, đặc biệt là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đang rất quan tâm tới sự phát triển của các công ty fintech. NHNN đã thành lập một ủy ban chỉ đạo về fintech với sự tham gia của nhiều lãnh đạo cao cấp trong ngành.

Bản thân NHNN nhận thấy rằng fintech là một trong những động lực lớn để mở rộng và phổ cập dịch vụ tài chính tại Việt Nam, nhằm đạt được mục tiêu một xã hội không dùng tiền mặt. Vì vậy, NHNN rất tích cực trong việc thúc đẩy chính sách để các công ty fintech có thể phát triển hơn. Cụ thể, hiện nay NHNN đang xây dựng dự thảo trình Thủ tướng quy định về ngân hàng đại lý (agent banking) và định danh khách hàng qua các phương tiện điện tử (e-KYC). Hai quy định này nếu được thông qua sẽ mở ra một sân chơi mới cho các công ty fintech tham gia trực tiếp cung cấp các dịch vụ tài chính cho đông đảo người dân ở Việt Nam.

Ngoài ra, bảo mật và an toàn tài chính cũng là một mối quan tâm dành cho các công ty fintech. Vì vậy, NHNN đang có nhiều nỗ lực trong việc đưa ra những chính sách liên quan tới quản lý về an toàn, an ninh thông tin. Qua đó, có một sự cân đối giữa việc mở cửa, hỗ trợ các fintech phát triển, đồng thời đảm bảo sự an toàn và tin riêng tư cho những thông tin tài chính trên không gian mạng và không gian số.

Các fintech được yêu cầu có những sự hợp tác nhất định với ngân hàng trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ tài chính, hỗ trợ việc nâng cao an toàn, bảo mật thông tin cho khách hàng.

Tiêu đề: Ngân hàng đang hướng tới mô hình giá trị vòng đời khách hàng

Tác giả: Đức Nghiêm

Nguồn: Thời báo Ngân hàng đăng ngày 19/03/2019

Link: <http://thoibaonganhang.vn/ngan-hang-dang-huong-toi-mo-hinh-gia-tri-vong-doi-khach-hang-85926.html>

Bà Đinh Hồng Hạnh – Phó tổng giám đốc Tư vấn Dịch vụ Tài chính, Công ty Tư vấn PwC Việt Nam:

Phải chuyển đổi nhân sự để phù hợp cho thời đại số

Ngoài ra, cũng như trên thế giới thì các ngân hàng Việt Nam đang đi theo xu hướng chuyển đổi nhân sự để phù hợp cho thời đại số. Nhiều ngân hàng Việt Nam đang phát triển nhanh chóng về công nghệ số.

Tuy nhiên, mô hình hoạt động và quy mô của nhân viên của họ có thể chưa bắt kịp

và chưa hiệu quả như các cổ đông và ban lãnh đạo ngân hàng kỳ vọng. Vấn đề về năng suất lao động ngày càng trở thành một quan tâm lớn của rất nhiều ngân hàng Việt.

Câu hỏi là năng suất hiệu quả đó được đo lường như thế nào, được khuyến khích, vận động ra sao, và được thích nghi như thế nào trong bối cảnh tự động hóa và công nghệ số? PwC thấy rằng nhiều ngân hàng đi trước trong công nghệ thì giờ đây sẽ quan tâm hơn đến vấn đề hiệu quả và năng suất./.



Đức Nghiêm thực hiện